تواصل مع الآخرين بأقصى سرعة

إيهاب كمال



تواصل مع الآخرين بأقصى سرعة

إيهاب كمال

تواصل مع الآخرين بأقصى سرعة

المؤلف:

إيهاب كمال

الناشـــر

الحرية

للنشر والتوزيع

3 ميدان عرابى ـ القاهرة

تليفون: 01223877921 ـ 01112227423

فاكس: 20225745679+

darelhorya@yahoo.com

التنفيذ الفنى



رقم الإيداع: 2012/19564

الترقيم الدولى: 977-977-5832-68-9



أنت الآن على موعد مع مهارة من أهم المهارات التى تتعلمها فى حياتك ويتوقف عليها جزء كبير من فاعليتك وتأثيرك ونجاحك فى الحياة إنها مهارة الاتصال مع الآخرين.

لقد نجحت البشرية فى الحقبة الأخيرة من الزمان فى تطوير آلات الاتصال من هاتف فاكس وجوال وانترنت وغيرهم حتى سمى عصرنا هذا الذى نعيش فيه بعصر الاتصالات وتطورت الحياة البشرية كثيرًا بتطوير وسائل الاتصال، وهكذا أيها القارئ ستتطور حياتك كثيرًا إذا طورت أدوات اتصالك أنت مع الآخرين.

التعامل مع الناس فن من أهم الفنون نظراً لاختلاف طباعهم، فليس من السهل أبداً أن نحوز على احترام وتقدير الآخرين.. فى المقابل من السهل جداً أن نخسر كل ذلك، وكما يقال الهدم دائماً أسهل من البناء..

فإن استطعت توفير بناء جيد من حسن التعامل فإن هذا سيسعدك أنت فى المقام الأول لأنك ستشعر بحب الناس لك وحرصهم على مخالطتك، ويسعد من تخالط ويشعرهم بمتعة التعامل معك..

الإنسان اجتماعى بطبعه يحب تكوين العلاقات وبناء الصداقات. فمن حاجات الإنسان الضرورية حاجته للانتماء ومن الفطرة إن يكون الإنسان

اجتماعيا. والفطرة السليمة ترفض الانطواء والانعزال وترفض أيضا الانقطاع عن الآخرين

والفرد مهما كان انطوائيا فانه يسعى لتكوين علاقات مع الآخرين وان كانت محدودة

ويصعب وربما يستحيل عليه الانكفاء على الذات والاستغناء عن الآخرين.

■ ■ ■

1

ماهو التواصل؟

«الاتصال كالوميض مهما كان الليل مظلمًا فهو يضىء أمامك الطريق دائمًا».

وقد بدأنا الحديث بالتعريف اللغوى للاتصال ومن خلاله نستنتج ثلاث نتائج أولية:

١ـ أن الاتصال يحتوى على صلة أى علاقة بينك وبين من تتصل به.

٢ـ أن الاتصال يقتضى البلاغ وهو توصيل ما تريده إلى الآخرين بصورة صحيحة.

٣ـ أن الاتصال يعنى الاتحاد وهو الاتفاق والانسجام مع الآخرين.

وحول هذه المعانى تقول أخصائية العلاج الشهيرة فرجينيا ساتر: "الاتصال هو عملية أخذ وعطاء للمعانى بين شخصين" وتقول أيضًا:

"شأن الاتصال باختصار هو إقامة علاقة مع الشخص الآخر".

إن هذه التعريفات جيدة للغاية إلا أن أفضل تعريف وصلت إليه هو ما ذكره الدكتور عوض القرنى فى كتابه "حتى لا تكون كلاً" فقال عن الاتصال: "سلوك أفضل السبل والوسائل لنقل المعلومات والمعانى والأحاسيس والآراء إلى أشخاص آخرين والتأثير فى أفكارهم وإقناعهم بما تريد سواء كان ذلك بطريقة لغوية أو غير لغوية".

تعريف آخر:

هى نشاط إنسانى يؤدى إلى التواصل بين البشر، الغرض منه تبادل المعلومات، وهو نشاط ذو طبيعة خاصة؛ لأنه متواصل غير منقطع، لا يمكن إعادته، كما لا يمكن محوه أو عكسه.

دائرة الاتصال

تعالوا نحاول معًا - باستخدام مهارات الاتصال الفعال عن طريق الكتابة - أن نرسم وسيلة إيضاح تساعدنا على تخيل مسارات المعلومات أثناء التواصل مع الآخرين ومعوقاتها.

الأدوات المطلوبة:

ورقة مقاس A4، ومجموعة ألوان، وقلم رصاص.

خطوات التنفيذ:

١ - ابدأ الرسم باستخدام القلم الرصاص على عرض الورقة، ارسم دائرة فى حجم قبضة يدك فى الطرف الأيمن من الورقة، ولوِّنها باللون الأزرق مثلاً واكتب بداخلها "أنا".

٢ - ثم ارسم دائرة مماثلة لها فى الحجم فى الطرف الأيسر من الورقة ولونها باللون الأحمر، واكتب فيها "هو".

٣ - الآن ارسم خطًا منحنيًا يخرج من قمة الدائرة الزرقاء الخاصة بك ليصل إلى قمة الدائرة الحمراء الخاصة بالآخر، وارسم عليه أسهمًا صغيرة تبين اتجاهه من اليمين إلى اليسار، ثم اكتب فوقه بخط واضح: "إرسال".

٤ ـ ثم ارسم خطًا منحنيًا آخر يخرج من قاعدة دائرة الآخر ليصل إلى قاعدة دائرتك، وارسم عليه أسهمًا صغيرة تبين اتجاهه من اليسار إلى اليمين، ثم اكتب تحته بخط واضح: "استقبال".

٥ ـ ارسم خطًا متقطعًا مستقيمًا يصل بين دائرتك ودائرة الآخر من المنتصف، ارسمه عريضًا فى شكل قوالب طوب، ولوِّنها بألوان كئيبة لا تحبها، واكتب داخل كل واحدة منها إحدى هذه الكلمات: معوقات، إزعاج، تشويش، ضوضاء، حواجز، سلبيات.. إلخ.

الشكل النهائى:

بيضاوى كبير، فى كل طرف منه دائرة ذات لون مختلف، وفى وسطه صف متقطع من قوالب الطوب، يصل بين منتصفى الدائرتين.

اكتب على لوحتك عنوانًا كبيرًا: "دائرة الاتصال".

تعالوا الآن لنشرح هذه الدائرة المهمة التى نستعملها يوميًا مئات المرات دون أن ندرى.

ببساطة شديدة، كل واحد منا عندما يريد أن يتواصل مع إنسان آخر يكون عنده فكرة معينة أو "رسالة" message يريد توصيلها له، فيبدأ فى "تشفير" encoding ما يريد قوله إلى اللغة المفهومة بينهما (سواء منطوقة أو غير منطوقة، كالإشارات والنظرات)، ثم يستخدم وسائل اتصال متعددة حتى "يرسل" هذه الرسالة المشفرة من "دائرته" إلى "دائرة" الشخص الآخر (النصف العلوى من الرسم)، وعندما تصل الرسالة المشفرة إلى الآخر فإنه يقوم بعملية " فك الشفرة" decoding أى فهم الرسالة وتحليلها، ثم يعيد إرسال "رد فعل" feedback للمرسل فى صورة رسالة جديدة (النصف السفلى من الرسم)، وتستمر دائرة الاتصال ما

بين إرسال واستقبال، ورد فعل، ثم رد فعل مقابل.. وهكذا إلى ما لا نهاية (نظريًا).

ولكن ذبالطبع ـ هذه هى الصورة المثالية، ما يحدث فى الواقع أنه فى معظم الأحيان توجد "معوقات" أو حواجز تُحْدِث تشويشا على عملية الاتصال الفعال نسميها noise (التى هى قوالب الطوب ذات الألوان الكئيبة).

من أهم أمثلة هذه الحواجز: النظرة السلبية المسبقة للآخر، وهو ما يسمى "قولبة" stereotyping أى وضع الناس فى قوالب جامدة معدَّة مسبقا طبقا لظروف خاصة تم تعميمها على مجموعة من الناس وإصدار أحكام مسبقة عليهم، مثال: "كل الأسبان مصارعى ثيران" أو "القرويون بسطاء ومن السهل خداعهم" أو "المسلمون إرهابيون"! مع أن كل تلك الأفكار غير صحيحة على أرض الواقع، والتعامل من خلالها لا شك يشكل معوقا للاتصال الفعال.

مما سبق نستفيد عدة نقاط هامة:

١ ـ لو تعاملنا مع الناس من خلال صورة مسبقة لم نكونها بناء على رسائلهم أو ردود أفعالهم الحقيقية فلا يمكن أن يتم أى نوع من التواصل الفعال؛ لأن هناك "تشويشا" على فهمنا، بالضبط كما لو كنا لا نتحدث نفس اللغة. الصحيح أن نبدأ التواصل فى حالة من الحياد، ونجتهد فى تفسير ما يَرِد إلينا من الرسائل على الوجه الصحيح، ثم نرسل رد الفعل تبعًا لذلك.

٢ ـ الشكل المثالى لدائرة الاتصال ذو طرفين Two-way communication، كل واحد منها مرسل ومستقبل فى الوقت نفسه باستمرار، أما الشكل المتبع فى نظم التدريس عندنا فيلغى الجزء السفلى

من الرسم (الخاص برد الفعل)، ويصبح نوعًا قاصرًا من التواصل غير الفعال يسمى One-way communication أى اتصال من طرف واحد، وهو غير فعال؛ لأنه يلغى مصدرًا هامًا للمعلومات عن مستوى استيعاب المتلقى واستعداده للمزيد من عدمه!.

عناصر الاتصال الرئيسية:

١ - المرسل

٢ - المستقبل

٣ - الرسالة

أولا: المرسل:

هو الشخص الذى يحمل معلومات أو رسالة معينة يريد إن يوصلها إلى الآخرين ويختار أفضل السبل للنقل هذه الرسالة حتى تكون مؤثره أكثر..

ثانيا: المستقبل:

هو الشخص الذى يستقبل الرسالة

وحتى تكون عملية الاتصال ناجحة ومؤثرة لا بد من توافر شروط النجاح فى كل عنصر من هذه العناصر الثلاثة ومن الجدير بالذكر أن عملية الاتصال تمر وفق خطوات محددة لا تتم أى عملية اتصال بدونها نذكر هذه الخطوات بإيجاز.

ثالثا: الرسالة:

يخضع اختيار الرموز التى تشكل الرسالة لقواعد فنية ودلالية ونفسية لكى يصبح لهذه الرسالة أقصى قدر من الفاعلية والتأثير إذا ما صادفت ظروفا ملائمة عند المستقبل وفى موقف الاتصالى بصفة عامة.

أولا: القواعد الفنية technical:

تعتمد القواعد الفنية للرسالة على الدقة التى يتم بها نقل الرموز من المرسل إلى المستقبل هذه الرموز قد تكون كلمات مكتوبة أو منطوقة أو صور.........الخ

صفات قواعد الفنية:

- الانقرائية
- الانسيابية
- الرشاقة
- الوضوح
- التلوين

الانقرائية:

يقصد بها نفاذ كلمات الرسالة إلى عقل المستقبل بسرعة وبسهولة مع القدرة على تذكر محتواها إذا دعت الضرورة.

عوامل هذه الصفة "فليش roudolf flesch"

١ ـ طول الكلمة "الكلمات السهلة الرشيقة".

٢ ـ طول الجملة.

٣ ـ الإشارات الشخصية.

استخدام الكلمة ذات المقطع الواحد فى معظم أجزاء الرسالة والابتعاد عن الجمل المركبة، مع الاعتماد على الإشارات الشخصية كالأسماء والألقاب والضمائر والكلمات التى تشير إلى القرابة، بالإضافة

إلى استخدام صيغة المحادثة وما تتميز به من ضيع التعجب والأمر والجمل الناقصة "الشرطية".

الانسابية:

حينما تتداعى الأفكار فى الرسالة فى انسياب طبيعى فأن القارئ لا يستطيع إن يترك الرسالة هذه دون إن يصل إلى نهايتها. بينما يبتعد الفرد عن الرسالة بمجرد إن يشعر بفجوة بين أجزائها أو بعدم الترابط بين الأفكار التى تتضمنها

الرشاقة " مباشر":

المقصود بها إن يمس المرسل موضوعة مسا مباشرا محددا ذوان يصل إلى هذه النقاط من اقصر طريق ,فلا غموض ولا معانى مشكوك فى صحتها.

الوضوح:

تساهم كل صفة من الصفات الثلاث السابقة فى إضفاء صفة الوضوح على الرسالة بما يساعد على فهمها ولكى يتحقق الوضوح فلابد من توافر الصفات التالية:

- استخدام الكلمات ذات المعنى الواضح المحدد.
- تأكيد المعنى بكلمات أخرى، فالتكرار هنا يساعد على الوضوح بالإضافة إلى تأكيد المعنى...
- تقديم الأمثلة التى توضح المعنى للمرسل.
- استخدام المقارنات التى تساعد على الوضوح، فالأشياء تتميز بأضدادها.

- استخدام النقاط فهذا يساعد على سرعة الفهم والإلمام بمحتويات الرسالة، بالإضافة يؤدى إلى القدرة على تذكر عناصر الرسالة.

التلوين:

الأسلوب الذى يسير على وتيرة واحدة يبعث على الملل، تجعل المستقبل ينصرف عن متابعتك بينما تضفى الحركة والتنوع الحياة على الأسلوب تجعل المستقبل ينجذب إليه وتتنوع فى الجمل الاسمية والفعلية والأسئلة والنداء واستخدام الأمر.

ثانيا: القواعد الدلالية "semantic":

تؤدى الرسالة الاستجابة التى يهدف إليها المرسل حينما تتوافر فيها العوامل التالية:

١ - إن تجذب انتباه المستقبل.

٢ - أن تستخدم رموزا تؤدى معنى واحد عند المستقبل.

٣ - إن تثير الرسالة احتياجات محددة عند المستقبل، وتقترح وسائل إشباعها.

٤ - إن يكون الوقت مناسب للرسالة.

ثالثا: القواعد النفسية:

درس سقراط الخطابة وأسسها على الجدل والبرهان وبناها على التحليل النفسى، مما اوجب على المرسل إن يتعرف على نفسية المستقبل لتكون الرسالة مناسبة وملائمة.

أسس القواعد النفسية:

١ - الهجوم الجانبى والهجوم المباشر.

٢ - عرض الجانبين المؤيد والمعارض.

ضرورة الاعتراف بالآراء المعارضة والرد عليها

٣ ـ استخدام استمالات تعتمد على التخويف الشديد أو المعتدل أو البسيط.

٤ ـ الاستمالات العاطفية:

تشير بعض الدراسات إن الرسائل التى تحتوى على استمالات عاطفية أكثر فاعلية من الرسائل التى تعتمد على الحجج المنطقية وحدها.

بيئية الاتصال:

- اجتماع عمل
- محادثة مع صديق
- مهمة تعليم
- جلسة تدريب
- جلسة خاصة مع بعض الزملاء
- لقاء عام
- الخ..................

شروط نجاح الاتصال

١ـ وجود رغبة وحافز لدى المرسل وهذا يستدعى أن يكون له هدف واضح.

٢ـ تحديد صيغة الرسالة ولا بد أثناء ذلك من توقع رد فعل المستقبل: والرسالة الناجحة هى التى تجيب على خمس أسئلة:

(أ) ماذا أريد من هذه الرسالة؟

(ب) متى أريد ذلك؟.

(ج) أين أريده؟

(د) كيف أريد أن يتحقق؟

(هـ) لماذا أنا أريده؟.

٣ـ إنجاز الرسالة فعلاً وتنفيذها على أرض الواقع.

٤ـ استقبال المرسل إليه لرسالتك.

٥ـ رد فعل "المستقبل أو المرسل إليه تجاه رسالتك وهو الهدف الذى تسعى لبلوغه والوصول إليه.

إذن تستخلص مما مضى أن الاتصال حتى يكون ناجحًا لا بد من ركنين أساسين:

١ـ إقامة علاقات قوية مع الآخرين والتوافق معهم.

٢ـ نقل المعلومات والأفكار إلى الآخرين والتأثير فيهم بما تريد.

الصفات التى يجب ان تتوافر فى الشخص حتى يكون الاتصال ناجح:

قبل الالتحاق بأى شركة أو مؤسسة لا بد أن يكون لديك صفات تؤهلك للالتحاق بها.

وفى هذا المقال نذكر لك مجموعة من الصفات تؤهلك لتكون ممتازاً فى عملية الاتصال مع الآخرين، وكلما تحققت هذه الصفات فى نفسك بصورة أكبر كلما كنت أنجح فى الاتصال مع الآخرين.

الصفة الأولى: الصدق والأمانة:

لماذا بدأنا أول الصفات المؤهلة بالصدق والأمانة؟

إن الصدق والأمانة بمثابة الأساس الذى سنؤسس عليه عملية الاتصال مع الآخرين بأكملها، ومنذ الآن إلى نهاية هذا الباب تذكر دائمًا

الصدق والأمانة، وأن أى شىء ستفعله فى اتصالك مع الناس عليك بداية أن تكون صادقًا معهم أمينًا لهم.

فحينما نتكلم عن التقدير مثلاً تقديرك للشخص الآخر عليك أن تكون صادقًا فى تقديرك له وفى الصفات الحميدة فيه، لا كما يظن البعض أن التقدير يعنى عبارات مدح جوفاء وتملق ليس له علاقة بالحقيقة. وكذلك كن أمينًا فى تقديرك تقدر الشخص وتثنى عليه بما ينفعه ويعطيه الثقة فى نفسه، فلا تسرف مثلاً فى الثناء والمدح حتى يصاب الشخص بالعجب والغرور.

يقول د يل كارينجى "فما الفرق إذن بين التقدير والتملق؟

الأمر بسيط الأول نقى خالص والآخر يصدر عن اللسان، الأول مجرد من الأنانية، والثانى قطعة من الأنانية، الأول مرغوب فيه من الجميع، والآخر مغضوب عليه من الجميع.

الصفة الثانية: العدل:

العدل مأخوذ من العِدلة وهى إحدى شقى حمل البعير، فالعدالة هى تعادل شقى حمل البعير وتوازنها. لذا فالعادل هو الذى عدل فى حكمه وسوى بين طرفى القضية.

وكما ذكرنا فإن العدل موازنة بين طرفين وهكذا فإن اتصالك مع الناس يجب أن يكون متوازنًا بين طرفين وهما:

طرف السلبية ـ طرف العدوانية

فالشخص السلبى هو: الذى يقسم نفسه على أنها أقل أهمية من الآخرين ويتنازلوا عن حقوقهم وأرائهم ومشاعرهم دائمًا أمام حقوق الآخرين.

أما الشخص العدوانى فهو على العكس تمامًا فهو يقيم نفسه على أنها أكثير أهمية من الآخرين ودائمًا ما يستبد برأيه وحقوقه ومشاعره على حساب حقوق الآخرين.

أما الشخص العادل فهو: أن تدرك أن احتياجاتك وحقوقك وأرائك ومشارعك ليست أقل أو أكثر أهمية من تلك التى تخص الآخرين، وأنها تتساوى معها فى الأهمية، ولذا ففى ظلال العدل فأنت تطالب بحقوقك واحتياجاتك وتعبر عن آرائك ومشارعك فى قوة ووضوح وفى الوقت ذاته تحرتم وجهة نظر الآخرين وتستمع إليها وتتقبلها.

وهذا يضمن لك أنك لن تخرج من المواقف وأنت تشعر بعدم الارتياح من نفسك أو تترك الآخرين يشعرون بعدم الارتياح.

حتى تحقق العدل فى تعاملك مع الناس اتبع الخطوات الآتية:

١ـ قرر ما تريد.

٢ـ وضح هذا بصورة واضحة.

٣ـ فكر فى أكبر عدد ممكن من طرق التعبير عن قرارك على قدر استطاعتك.

٤ـ أنصت إلى الآخرين واحترم أرائهم.

٥ـ تقبل النقد من الآخرين وناقشه، وعند انتقادهم انتقد أعمالهم لا شخصيتهم.

٦ـ لا تتردد فى قول "لا" إذا ما احتجت إليها.

الصفة السادسة: قبول الآخرين على ما هم عليه الآن:

تقبل الآخرين بكل ما هم فيه الآن بسلوكهم وصفاتهم وأخلاقهم وأفكارهم ومشاعرهم، تقبل ذلك لأن هذا هو الواقع ونحن لا نعنى بالتقبل أنك توافق على كل أفكارهم أو اعتقاداتهم أو مشاعرهم، فإنك ستجد فى

العالم حولك أصناف شتى من الناس ستجد المسلم والكافر والمؤمن والفاسق، والأمين والخائن، والصديق والعدو، والعصامى والعظامى، والصادق والكاذب، والمتواضع والمتكبر إلى غير ذلك من المتناقضات، وإنما أقصد تقبل كل هؤلاء لتقيم علاقات معهم وتتصل بهم، وتتعامل معهم بأسلوب صحيح فهذا تستفيد منه، وهذا تصلحه وهذا تحجم عن شره وهذا تغيره.

بعض الناس وبكل أسف لا يتصل إلا مع من يوافقونه ويعزل نفسه عن مجتمعه وعن العالم الذى يعيش فيه، وبعضهم يردد كثيرًا أن أغلب الناس لا يعجبونه، وأنهم بحاجة إلى التغير حتى يتصل بهم.

وهذا فهم خاطئ، لا تنتظر التغيير من أحد بل غير أنت من نفسك، أنت لديك القدرة على التعامل والاتصال مع جميع البشر ومع كل البشر ولكن إذا غيرت من نفسك وصلت لهذا المستوى العالى من الاتصال اللامحدود وتذكر دائمًا أن التغيير يأتى من الداخل لا من الخارج.

هناك مثل صينى يضرب لهؤلاء:

"أن هناك شاب فى العشرين من عمره قرر أن يغير العالم كله خلال عشرين سنة، وبعد عشرين سنة وحينما صار فى الأربعين من عمره وجد صعوبة شديدة فى ذلك، وأنه لم يستطع أن يغير العالم فقرر أن يغير بلده خلال عشرين عامًا، بعد عشرين عامًا وحينما صار فى الستين من عمره وجد أنه لم يصنع شيئًا، فقرر أن يغير من مدينته خلال عشرين عامًا، وبعد عشرين عامًا وحينما صار فى الثمانين من عمره، قرر أن يغير من أسرته وبعد عشرين عامًا وحينما صار فى المائة من عمره، ووجد أنه لم يغير شيئًا اكتشف أخيرًا الحقيقة المرة.

مبادئ الاتصال الأساسية:

المبدأ الأول: الاتصال يقوم على فهم الآخرين والتآلف معهم:

دعنا نساعدك بداية أخى فى فهم أنماط الناس من جهة استقبالهم للمعلومات والتعبير عن آرائهم، فمن هذه الجهة يقسم الناس إلى ثلاثة أقسام:

١ـ البصرى:

هذا الشخص يرى العالم حوله من خلال الصور والرؤية بالعين حتى أنه عند الحديث عن المعانى المجردة يحولها إلى صور مشاهدة فهو يركز أغلب انتباهه على صور وألوان التجربة، وعندما يصف حادثة معينة يصفها من خلال الصور، وتجد عباراته يكثر فيها: أرى ـ أنظر ـ يظهر ـ مشهد ـ وضوح ـ لمعان ـ ملاحظة ـ مراقبة ـ منظر ـ ألوان ـ ظلام ـ ظلال ـ شروق.

هذا الشخص تجده سريعًا فى حركته سريعًا فى كلامه فى أكله، حياته على نمط سريع وذلك بسبب تأثره بالنمط الصورى القائم على الصور المتلاحقة والضوء.

٢ـ السمعى:

هذا الشخص الحاسة الغالبة عليه فى استقبال المعلومات وفى رؤية العالم من حوله هو السمع، هذا الشخص يحب الاستماع كثيرًا وله مقدرة فائقة على الاستماع دون مقاطعة ويهتم كثيرًا باختيار الألفاظ والعبارات وتجد كلامه بطيئًا، ويركز على نبرات صوته عند الكلام كما أنه يميل للمعانى التجريدية النظرية كثيرًا.

وتجد عباراته يكثر فيها: اسمع - انصت - إصغاء - صوت - رنين - لهجة - ازعاج - صياح - همس - ثرثرة - صهيل - زئير - رعد.

الشخص السمعى يتأنى فى اتخاذ القرار ويجمع أكبر قدر من المعلومات قبل اتخاذه ويقلل إلى أدنى درجة مستوى المخاطرة، فهو رجل قرار حذر.

مثال:

قال احد الحكماء: المستمع الجيد خطيب جيد

٣ـ الحسى:

هذا الشخص ينصب اهتمامه الرئيسى على الشعور والأحاسيس، وإذا حكى لك عن تجربة معينة سيحكيها لك من خلال ما شعر به وما أحس به، ولذلك فإن قراراته مبنية على المشاعر والعواطف المستنبطة من التجربة.

هذا الشخص تجد كلامه أكثر بطئًا من سابقيه ويستشعر ثقل المسؤولية أكثر من غيره ولذلك ينفعل للمبادئ ويندفع للعمل لها وتجد عباراته يكثر فيها:

شعور - إحساس - لمس - إمساك - حار - بارد - ضغط - شدة - ألم - حزن - سرور - ثقل - جرح - ضيق.

وهكذا إذا فهمت شخصية الآخر، وحددت نمط إدراكه، فإن هذا سيساعدك كثيرًا فى تحقيق التآلف معه.

اختبار توضيحى

اعرف شخصيتك:

ها هو اختيار مكون من عشرة أسئلة لتتعرف على شخصيتك:

١ـ ما الذى يؤثر فى قرارك بشراء كتاب؟

(أ) لون الغلاف والصورة داخل الكتاب.

(ب) عنوان الكتاب ومحتواه.

(ج) نوعية الورق وإحساس لمسه.

٢ـ ما الذى تفضله حينما يشرح لك أحد فكرة جديدة؟

(أ) مشاهدة الصورة الإجمالية.

(ب) مناقشة الفكرة مع الشخص المعنى ومع أشخاص آخرين والتفكير فيها.

(ج) الشعور بالفكرة.

٤ـ ما الذى يحدث حينما يواجهك تحدٍ؟

(أ) ترى وتتخيل النواحى المختلفة لهذا التحدى.

(ب) تتبادل الآراء حول الحلول البديلة والخيارات.

(ج) تقرر وفقًا لمشاعرك.

٤ـ فى اجتماع عمل ما هو التصرف الذى تميل إليه؟

(أ) مراقبة وجهات النظر ثم إبداء وجهة نظرك الخاصة.

(ب) الاستماع إلى جميع الخيارات ثم تشرح رأيك فى الموقف.

(ج) الشعور بالمنافسة ثم إبداء رأيك.

٥ـ إذا احتجت إلى معلومات محددة ما الذى تتوقع حدوثه؟

(أ) تنقب بنفسك للإطلاع على أراء مختلفة.

(ب) تستمع إلى أفكار الخبراء.

(ج) تستعين بخبرة ومعرفة أفراد آخرين.

٦ـ فى حالة اختلافك مع شخص آخر ماذا تفعل عادة؟

(أ) تركز على بلاغ الشخص الآخر.

(ب) تصغى باهتمام دون مقاطعة.

(ج) تحاور بما يقصده الشخص الآخر.

٧ـ خلال مؤتمر أو ندوة ما هو دافعك الأول؟

(أ) النظر إلى الصورة الإجمالية وتقييم الأشياء البصرية.

(ب) الإصغاء لكل كلمة فى البلاغ.

(ج) الشعور بمعنى البلاغ.

٨ـ ما هو الشىء الذى تبحث عنه فى علاقة إنسانية؟

(أ) الشخص الآخر وهو فى أحسن أحواله.

(ب) كلمات دعم وتأييد من قبل الشخص الآخر.

(ج) الشعور بالحب والتقدير من قبل الشخص الآخر.

٩ـ ما الذى تبحث عنه لدى شرائك سيارة جديدة؟

(أ) الأجهزة البارزة المميزة مثل تكييف الهواء والنوافذ الكهربائية والمقاعد الجلدية.

(ب) كافة التفاصيل التى يزودك بها البائع.

(ج) قيادتها دون تأخير بغية الشعور بالتحكم فيها والسيطرة عليها.

١٠ـ عند سفرك على متن طائرة ما الذى تبحث عنه؟

(أ) مقعد بالقرب من النافذة.

(ب) مقعد بقرب الجناح لكونه أقل إزعاجًا للآخرين.

(ج) مقعد وسط يجعلك تشعر بقدر أكبر من الطمأنينة.

المجموع الكلى: (أ) (ب) (ج)

- إذا حصلت فى (أ) على أعلى مجموع للنقاط فأنت بصرى.

- إذا حصلت فى (ب) على أعلى مجموع للنقاط فأنت سمعى.

- إذا حصلت فى (ج) على أعلى مجموع للنقاط فأنت حسى.

لاحظ أين يقع المجموع الثانى للنقاط المسجلة فهو يمثل النمط الإدراكى الثانى والثالث طبعًا يكون أدنى مجموع قد حصلت عليه.

- وبعد أن فهمت أخى القارئ أنماط الناس فيتطرق حديثنا إلى طرق تحقيق الألفة مع الشخص الآخر، فإذا كنت فى اجتماع مثلاً أو فى لقاء مع شخص وتريد تحقيق الألفة مع الشخص المقابل فأمامك خطوتين:

الخطوة الأولى: المجاراة:

المجارات أن تجعل سلوكك الخارجى يتوافق مع سلوك الشخص الخارجى ويتم ذلك من خلال الخطوات التالية:

١- حاول أن تجعل تنفسك متوافقًا مع الشخص الآخر وقد يكون هذا غير مريح بالنسبة لك ولكن تزامن التنفس يعنى تأسيس الألفة.

٢- حاول أن تجعل صوتك متوافقًا مع صوت الآخر من حيث السرعة - النبرة - الشدة، وسوف يساعد فهمك لطبيعة الشخصية على تحديد الصوت المناسب لها.

٣- حاول أن تجعل حركاتك متوافقة مع حركة الآخر حركة اليدين والرجلين والرأس.

٤- حاول أن تجعل تعبيرات الجسم متوافقة مثل طريقة الجلوس - وضع اليد على الخد - وضع اليدين على بعضهما - تشبيك الأصابع، لاحظ ماذا يفعل المقابل وافعل مثله.

٥ ـ تكلم مع الشخص المقابل بالأسلوب الأقرب إلى شخصيته فإذا كان شخصًا بصريًا ركز على تصوير الكلام له وضرب الأمثلة الواضحة، وأما إن كان شخصًا سمعيًا ركز على نبرة صوتك واشرح الوضع بالتفصيل وشجع المناقشة بطرح أسئلة صريحة وحاول أن تركز على المعانى والألفاظ الدقيقة.

وإذا كنت مع شخص حسى اجعله يشعر بما تقوله وتفاعل مع الكلام.

الخطوة الثانية: القيادة:

تولد المجاراة التآزر والاتصال القوى، أما الآن وفى هذه الخطوة آن لك أن تقود الشخص الآخر بعدما حصل هذا الاتصال وهذا التآزر، هيا! خذ الآن بزمام المبادرة! قم بتغيير مقصود فى سلوكك، وستجد أن المقابل يجاريك بدوره أو يتبعك، إذا حدث ذلك فإن هذا الشخص يتبع قيادتك ولديك علاقة اتصال ممتازة، الآن فى هذه اللحظة تستطيع قيادته نحو النتيجة المرغوبة مثل أن تقنعه بما تريد أو تدفعه نحو عمل أو سلوك معين.

هذا هو المبدأ الأول نلخصه فى الخطوات التالية:

١ـ فهم شخصية الشخص الآخر هل هو بصرى أم سمعى أم حسى؟

٢ـ حقق التآلف والتأزر من خلال مجاراة سلوك الشخص الآخر.

٣ـ بعد الاطمئنان على تحقيق التآلف قم بقيادة الشخص الآخر نحو ما تريد وتأكد من ذلك من خلال تغيير سلوكك وملاحظة رد فعل الشخص الآخر.

المبدأ الثانى: ثلاثية الاتصال:

يعتقد بعض الناس أنه حتى يؤثر على الآخرين ويتصل بهم اتصالاً جيدًا فسيركز على الكلمات المؤثرة ويرتبها بنظام معين على حسب

شخصية الآخر، وبذلك قد أتم عملية الاتصال، والواقع أنه بذلك قد حصل ٧٪ فقط من عملية الاتصال.

فقد أجريت دراسات فى بريطانيا فى عام ١٩٧٠م حول تأثير الكلام على الآخرين فوجدوا نسبة التأثير فى الآخرين أتت على الوجه التالى:

الكلمات والعبارات ٧٪ من التأثير.

نبرات الصوت ٣٨٪ من التأثير.

تعبيرات الجسم الأخرى من عيون ووجه وأيدى وجسم ٥٥٪ من التأثير وعلى الرغم من هذه النسبة الضئيلة للكلمات والعبارات إلا أنها قد تبلغ ١٠٠٪ عند الشخص الآخر لذلك اختر كلماتك بعناية.

المبدأ الثالث: أهمية الدقة اللغوية فى الاتصال:

فى عملية الاتصال نحتاج إلى أن تكون دقيقًا جدًا فى اللغة التى تستعملها، وعليك أن تركب الجمل بصورة صحيحة محتوية على المعلومات المطلوبة من أجل الحصول على الإجابة المتوقعة.

- ومن ناحية أخرى فإن الآخرين أثناء حديثهم وبدون أن يشعروا كثيرًا ما يرتكبون أخطاء شنيعة فى التعبير عما بداخلهم، أكثر الأخطاء التى تحدث هى: الحذف والتشويه والإلغاء، وسيأتى تفصيل ذلك إن شاء الله، لكنك تحتاج أثناء اتصالك بالناس إلى استدراك هذه الأخطاء من خلال السؤال والاستفسار والتأكد حتى تفهم الآخرين بصورة صحيحة وتصل إليك المعلومات المقصودة، وإليك شرح للأخطاء الثلاثة الشائعة فى استعمال للغة:

١ـ الهدف:

قد يخاطب شخص ويحذف وسط الكلام معلومات أنت تحتاجها

مثال:

(أ) قُتِلَ الرجل!

نقول له: من القاتل؟

(ب) قتله الأسد.

نقول له: من المقتول؟

(ج) أنا أكثر حكمة!

نقول له: مقارنة بمن؟

٢ـ التشويه:

(أ) مثل أن يقول لك: إنه يؤذينى.

نقول له: ما هو نوع الأذى؟

(ب) أو يصدر حكمًا معينًا فيقول مثلاً: من المؤكد أنك تفهم ما أقول.

فنقول: من المؤكد بالنسبة لمن؟ أو ما الذى جعله مؤكدًا؟

(ج) أو يربط سببًا بنتيجة: كأن يقول: أنت لا تتصل بى أنت لا تحبنى.

فنقول: كيف أن مجرد عدم الاتصال يعنى عدم المحبة؟

٣ ـ التعميم:

(أ) مثل أن يقول: لم أنجح فى أى شىء فى حياتى.

فنقول له: فى كل حياتك! هل نجحت فى أى شىء فى حياتك ولو مرة واحدة؟

(ب) أو نقول: كل الرجال صنف خائن لم أقابل رجلاً أمينًا.

فنقول لها: لا أحد على الإطلاق؟ ماذا عن والدك؟

كل هذه الأخطاء عزيزى القارئ تقتضى منك أن تكون فى تركيز شديد أثناء اتصالك مع الآخرين جاعلاً حواسك منتبهة لما يحدث.

وقد لا يترتب على هذه الأخطاء ضرر يذكر فى غالب الأحيان، ولكن هناك أحيان أخرى يكلف الخطأ فيها حياة الإنسان بل حياة أمة بأكملها.

أساليب عملية فى فن الاتصال والتعامل مع الآخرين

القاعدة الأولى: قدر الشخص

التقدير حاجة فطرية يبحث عنها البشر، كل البشر يرغبون فى أن يكونوا شيئًا مذكورًا فالإنسان بداية يبحث عن الطعام والشراب فإذا تمكن من ذلك بحث عن الأمن، فإذا تمكن من ذلك بحث عن التقدير فإذا تمكن من ذلك بحث عن الإنجاز.

يقول الأستاذ جون ديوى "أعمق واقع للإنسان إلى العمل هو الرغبة فى أن يكون شيئًا مذكورًا".

وها هو أحد المديرين الناجحين يسمى تشارلى شواب يسأل عن سر نجاحه فى التعامل مع الناس فيقول: "إننى أعتبر مقدرتى على بث الحماسة فى نفوس الناس هى أعظم ما أمتلك وسبيلى إلى ذلك هين وميسور فإنى أجزل لهم المديح والثناء وأسرف فى التقدير والتشجيع".

إن الناس يبحثون عمن يقدرهم فى هذه الحياة وإذا وجدوه تمسكوا به وأحبوه حبًا شديدًا، وإليك هذه القصة العجيبة لتدرك مدى حاجة الناس إلى التقدير: يقول الكاتب الشهير ديل كارنيجى: "ارتحل مستر "سى" عقب انضمامه إلى معهدى بمدة وجيزة إلى لونج ايلاند فى صحبة زوجته ليزوروا بعض أقاربها الآخرين، ولما كان يتحتم على مستر "سى" أن يخبر طلبة فصله بنتيجة تطبيقه لمبدأ "إظهار التقدير للناس" فقد فكر فى أن يبدأ بالعمة العجوز.

وألقى مستر "سى" نظرة فى أرجاء البيت ليرى أى الأشياء فيه يسعه أن يبدى تقديره له وما لبث أن سأل العمة العجوز: ألم يشيد هذا البيت فى نحو عام ١٨٩٠، فأجابته: بلى هذا على وجه التحديد هو العام الذى بنى فيه.

فقال: إنه يذكرنى بالبيت الذى ولدت فيه، إنه جميل، قوى البناء، فسيح الأرجاء، متعدد الغرف، وإنه لمن سوء الحظ أن مثل هذه البيوت لم تعد تشيد فى هذه الأيام.

فوافقته العمة العجوز على ذلك، وأخذت تحكى له ذكريات الماضى يوم كانت مع زوجها المتوفى ثم أخذت تطوف به فى البيت فأبدى مستر "سى" تقديره المخلص للتذكارات الجميلة التى جمعتها خلال رحلاتها مع زوجها بقول مستر "سى" فلما فرغنا من جولتنا بأنحاء المنزل اقتادتنى العمة إلى الحديثة حيث الجاراج، وهناك وجدت سيارة باكار فخمة تكاد تكون جديدة لم تمس وقالت لى العمة فى لهجة رقيقة:

لقد اشترى زوجى هذه السيارة قبل أن يموت بمدة قصيرة ولم أركبها قط منذ وفاته، إنك يا مستر "سى" تقدر الأشياء الجميلة ذات الذكرى العزيزة فخذ هذه السيارة إنها لك مع أخلص تحياتى".

ففوجئ مستر "سى" بهذه المفاجأة قال: كيف يا عمتى؟ إننى أقدر كرمك طبعًا ولكنى لا أستطيع أن أقبل عطيتك، إننى لست قريبًا لك ولديك أقارب كثيرون يودون أن تكون لهم هذه الباكار. فقالت فى ازدراء: أقارب؟ نعم لدى أقارب ليس لهم سوى انتظار موتى كى يظفروا بهذه السيارة ولكن بعدًا لهم.

فعدت أقول لها: حسنًا إذا كنت لا تريدين أن تعطينها لأحد منهم فلماذا لا تبيعينها؟ فهتفت مرة أخرى أبيعها؟ أتحبنى أبيع هذه السيارة؟

أو تظن أننى أطيق أن أرى الغرباء يروحون أمامى ويغدون بهذه السيارة؟ هذه السيارة التى اشتراها زوجى لى أنا؟ إننى سأهديها لك يا مستر "سى" فأنت تقدر التذكارات حق قدرها".

هذه العجوز كانت تتلهف إلى شىء من التقدير والاعتراف بأهميتها فلما وجدت من يغدق عليها هذا التقدير لم تجد أقل من سيارة باكار تهديها له لتعبر عن امتنانها وشكرها".

وإلى جانب ذلك فإن التقدير يعطى الشخص دفعة إيجابية قوية جدًا إلى الأمام، ويبنى فى الشخص الثقة بالنفس والشعور بالنجاح ويثبت الإنسان فى مواقف الشدائد والمحن.

ولكن نذكرك وننبهك بأن يكون تقديرك مخلصا وصادقا وحقيقيا، ابتعد عن التزلق الزائف، وأخرج الكلام من قلبك واصدق الله فيه، استخدم كلمات ساحرة مثل أن تقول للشخص: أنت رائع، يعجبنى فيك القوة والإصرار، لقد تغيرت بالفعل إلى الأحسن، إننا نقطع شوطًا كبيرًا فى إنجاز ما نريد، أنت على ما يرام.

القاعدة الثانية: اظهر اهتمامًا حقيقيا بالشخص

على قدر اهتمامك بالناس على قدر ما يهتم بك الناس، فالناس تبحث عمن يهتم بهم ويتفقد أحوالهم ويسأل عليهم لاسيما فى هذا الزمان الذى انشغل فيه كل امرئ نفسه.

وقد رأيت فى حاجة الناس وتعطشهم إلى من يهتم بهم الجب العجاب فبمجرد أن ترفع سماعة الهاتف لتسأل على شخص أو ترسل إليه رسالة على الجوال حتى تجد هذا الشخص يمتن لك هذا الصنيع العظيم امتنانًا عظيمًا، ويطلب منك أن تزيد من هذا العمل بقدر استطاعتك، بل أحيانًا

تواجهنى مواقف محرجة من بعض الإخوة (وهم إخوة أكفاء كرام متعلمون ومثقفون) حينما يسألوننى أو يطلبون منى أن أهتم بهم أو أن أسأل عليهم حينها أشعر بتقصيرى تجاههم وأطلب منهم العفو والصفح.

القاعدة الثالثة: أظهار الحب..

القاعدة الرابعة: حدث الآخرين بمجال اهتمامهم

فالفرد يميل إلى من يحاوره ويحدثه فى الميدان الذى يتخصص فيه ويميل إليه

القاعدة الخامسة: أحسن لمن تتعامل معهم تأسر عواطفهم

كما قال الشاعر: أحسن إلى الناس تستعبد قوبهم فطالما استعبد الإنسان إحسانا.

القاعدة السادسة: استخدم أسلوب المدح..

امدح الآخرين إذا أحسنوا فللمدح أثره فى النفس ولكن لا تبالغ

القاعدة السابعة: تجنب تصيد عيوب الآخرين وانشغل بإصلاح عيوبك..

القاعدة الثامنة: تواضع فالناس تنفر ممن يستعلى عليهم..

القاعدة التاسعة: تعلم فن الإنصات فالناس تحب من يصغى لها.

القاعدة العاشرة: وسع دائرة معارفك واكسب فى كل يوم صديقا..

القاعدة الحادى عشر: اسعى لتنويع تخصصاتك واهتماماتك تتسع دائرة معارفك وتتنوع صداقاتك..

القاعدة الاثنى عشر: للناس أفراح وأتراح فشاركهم وجدانيا وللمشاركة فى المناسبات المختلفة مكانتها فى نفوس الناس..

القاعدة الثالثة عشر: حاول أن تكون واضحاً فى تعاملك..

وابتعد عن التلون والظهور بأكثر من وجه.. فهما بلغ نجاحك فسيأتى عليك يوم وتتكشف أقنعتك.. وتصبح حينئذٍ كمن يبنى بيتاً يعلم أنه سيهدم

القاعدة الرابعة عشر: حافظ على مواعيدك مع الناس واحترمها..

فاحترامك لها معهم.. سيكون من احترامك لهم.. وبالتالى سيبادلونك الاحترام ذاته.

القاعدة الخامسة عشر: لا تكن لحوحاً فى طلب حاجتك..

لا تحاول إحراج من تطلب إليه قضاؤها.. وحاول أن تبدى له أنك تعذره فى حالة عدم تنفيذها وأنها لن تؤثر على العلاقة بينكما. كما يجب عليك أن تحرص على تواصلك مع من قضوا حاجتك حتى لا تجعلهم يعتقدون أن مصاحبتك لهم لأجل مصلحة.

القاعدة السادسة عشر: اختر الأوقات المناسبة للزيارة..

ولا تكثرها.. وحاول أن تكون بدعوة.. وإن قمت بزيارة أحد فحاول أن تكون خفيفاً لطيفاً.. فقد يكون لدى مضيفك أعمال وواجبات يخجل أن يصرح لك بها، ووجودك يمنعه من إنجازها. فيجعلك تبدو فى نظره ثقيلاً.

القاعدة الثامنة عشر: ابتعد عن التكلف بالكلام والتصرفات..

ودعك على طبيعتك مع الحرص على عدم فقدان الاتزان.. وفكر بما تقوله قبل أن تنطق به.

القاعدة التاسعة عشر: حاول أن تقلل من المزاح..

فهو ليس مقبولاً عند كل الناس.. وقد يكون مزاحك ثقيلاً فتفقد من خلاله من تحب.. وعليك اختيار الوقت المناسب لذلك.

القاعدة العشرون: حاول أن تنتقى كلماتك..

فكل مصطلح تجد له الكثير من المرادفات فاختر أجملها.. كما عليك أن تختار موضوعاً محبباً للحديث.. وأن تبتعد عما ينفر الناس من المواضيع.. فحديثك دليل شخصيتك

مهارات الاتصال الشخصى التسع:

المهارة الأولى: اتصال العين

الهدف السلوكى:

يقول رالف والدو ايموسون / العين يمكن أن تهدد كما تهدد بندقية معبأة ومصوبة أو يمكن أن تهين كالركل والرفس. أما إذا كانت نظرتها حانية ولطيفة فانه يمكنها بشعاع رقتها وعطفها أن تجعل القلب يرفص بكل بهجة.

نشاط:

١ ـ أين تنظر عندما تتحدث إلى شخص آخر؟

٢ ـ أين تنظر عندما تستمع إلى شخص أخر

٣ ـ كم هى المدة التى يتواصل فيها نظرك إلى شخص فى محادثة وحبها لوجه؟

٤ ـ كم هى المدة التى يتواص فيها نظرك مع أشخاص معينين عندما نتحدث إلى جمهور كبير؟

أين تنظر عندما تنصرف عينك عن شخص تتواصل معه فى الحديث؟

كيف تحسن اتصالك بالعين:

اتصال العين هو المهارة الأكثر تأثيرا بين تأثيراتك الشخصية المتعددة، عيونك هى الجزء الوحيد من جهازك العصبى المركزى الذى يرتبط بالشخص الآخر بشكل مباشر، وللاتصال بالعين آثار ثلاثة:

- الألفة.
- أو التخويف.
- أو المشاركة.

الألفة أو التخويف تنتجان عن النظر إلى الشخص الآخر لمدة عشر ثوانى إلى دقيقة.

أما المشاركة وهى التى تشكل أكثر من ٩٠٪ من اتصالنا الشخصى خاصة فى مجال العمل فإنها تستدعى أن تنظر إلى الشخص الذى تتحدث معه من خمس إلى عشر ثوانى قبل تحويل النظر عنه إلى مكان آخر وهذا هو الطبيعى إن كنت تتكلم مع شخص أو آلف شخص.

احذر من:

١ ـ أن تنظر إلى أى شرع وفى كل جانب الامستمعك فان ذلك يقوض مصداقيتك ويبعث على التوتر وعدم الطمانينة.

٢ ـ إن تغمض عينك لمدة ثانيتين أو أكثر فانك بهذا الفعل تقول لا أريد أن أكون هنا أو لا أريد أن اسمع هذا وهذا الشعور سينتقل إلى مستمعيك ويشاطرونك عدم رغبتهم فى الاستماع إليك.

٣ ـ أن تركز نظرك على شخص أو اتجاه معين عندما تخاطب مجموعة كبيرة بل تقل عينك إلى كل اتجاه أعط خمس ثوانى من التركيز فى كل اتجاه.

نشاط:

أكتب ثلاث عادات أو أنماط ترغب فى تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها فيما يخص عادات تواصلك بالعين.

١ ـ ....

٢ ـ ....

٣ ـ ....

أكتب ما تخطط أن تقوم به لتعديل أو تقوية أو تغير كل عادة من هذه العادات.

١ ـ ....

٢ ـ ....

٣ ـ ....

المهارة الثانية: مهارة الوضع والحركة

الهدف السلوكى:

نشاط:

س١ : هل تتكئ على أحد الوركين عندما تتحدث فى مجموعة صغيره؟

س٢ : هل تضع ساقاً على ساق عندما تقف نتحدث بشكل غير رسمى؟

س٣: هل الجزء الأعلى من جسمك منتصباً؟

س٣ : هل اكتنافك فى خط مستقيم أو متقوسة إلى الداخل نحو صدرك؟

س٤: عندما تتكلم فى مناسبة رسمية هل تضع نفسك وراء طاولة؟

س٥: هل تعبر عن نفاذ صبرك بنقرة قدمك أو نقرة قلمك عندما تستمع إلى أحد؟

س٦: هل لديك حركات عصبية أو عادات لازمة لك عندما تتحدث فى مجموعة كبيرة؟

س٧: هل تتحدث فى أرجاء المكان عندما تتحدث بشكل غير رسمى؟

تعلم أن تقف منتصباً وتتحرك بصورة طبيعية وسهلة.. يجب أن تكون قادراً على تصحيح الاتجاه العام الذى يرتخى فيه الجزء الأعلى من الجسم. فعند قيامك بعملية الاتصال يكون الوضع أكثر فعالية عندما تكون مرناً،لا أن تكون مغلقا فى وضعية متوترة هذا ينطبق على كل الملامح والحركات وينطبق أكثر على الساق والقدم؟

الثقة تظهر عادة من خلال الوضعية الممتازة.

أن الطريقة التى تظهر بها نفسك جسمياً يمكن إن تعكس كيف تظهر نفسك عقلياً والطريقة التى تنظر بها إلى نفسك هى عادة الانطباع الذى يكونه عنك الآخرون.

قف منتصباً: مظهر الجزء العلوى من جسمك يدل على رأيك فى نفسك هذا الحكم ليس فى كل الأحوال لكن على الأقل هذا هو رأى الآخرين فيك حتى تتكون لديهم معلومات أخرى كافية لتغير هذا الرأى.

راقب الجزء الأسفل من جسمك. عندما تتحدث إلى الآخرين فقد تقلل من تأثيرك بسبب الطريقة التى تقف بها. وقد تحول طاقة اتصالك الشخصى بعيداً عن مستمعيك من خلال لغة الجسم غير الملائمة.

ومن أكثر الأنماط الشائعة للوضعية الخاطئة هى:

١ ـ التراجع إلى الخلف

٢ ـ الميل من جنب إلى جنب أو الاعتماد على رجل والتحول إلى الرجل الأخرى.

فاستعمل وضع الاستعداد

لمحاربة هذه العادات السلبية خذ وضع الاستعداد ووزنك إلى الإمام ـ فالاتصال يحتاج إلى الطاقة ووضع الاستعداد أفضل الطاقة.

تحرك فى أرجاء المكان.

الاتصال والطاقة لا يمكن فصل أحدهما عن الآخر.

عندما نتحدث إلى الآخرين، تحرك فى أرجاء المكان ـ اخرج من خلف طاولة الخطاب حتى لو كنت فى وضع رسمى ـ هذا سيزيل الحواجز بينك وبين الآخرين حرك يديك وذراعيك وتحرك يمنة ويسره ـ لا تبالغ فى ذلك بل تحرك ضمن مستوى طاقتك الطبيعية.

لكل أسلوبه الخاص:

ليست هناك طريقة صحيحة أو طريقة خاطئة للوقوف أو التحرك لكن هناك مفاهيم مفيدة تنفع فى هذا السياق ومن هذه المفاهيم مفهومان هما.

١ ـ الوقوف منتصباً

٢ ـ الميل بوزنك إلى الإمام

نشاط:

اكتب ثلاثة أنماط من أنماطك المألوفة بخصوص الوضعية والحركة التى تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها.

١ ـ ....

٢ ـ ....

٣ ـ ....

ثم اكتب ما تخطط أن تفعله فى تعديل أو تقوية أو تغير كل عادة.

....

المهارة الثالثة: ملامح وتعابير الوجه

الهدف السلوكى:

أن تتعلم أن نكون مستريحين وطبيعيين عندما نتكلم

فى الواقع أننا أحيانا لا نعرف عن قياداتنا الكثير أو لنقل كمثل أقرب عن أساتذتنا فى هذا البرنامج ولذلك تجدنا نراقبهم بشكل متقطع ونمعن النظر فى ملامح وتعابير وجوههم لنستنتج من بعض الإشارات وردود الأفعال بعض الانطباعات الأولية ونبنى عليها حكماً على شخصية هذا الإسناد أو ذاك. إذا فنحن نعتمد على حدسنا وعلى مقدرتهم فى قليل من الوقت على عرض الصفات التى تعجبنا ونحترمها.

نشاط:

بين يديك مجموعة من الأسئلة حدد لكل منها جواباً مناسباً من واقع شخصيتك:

١ ـ هل تبتسم تحت الضغوط أو أن وجهك يتجهم؟

٢ ـ عندما نتحدث على الهاتف هل تجد نفسك تبتسم أو تعبس؟

٣ ـ هل عندك حركة تعبر عن الإحباط أو مكان غير ملائم تتحرك فيه يدل عندما نتحدث تحت ضغط؟

٤ ـ هل تتكى للأمام وترفع يديك فوق منطقة الحوض عندما تقدم عرضاً؟

٥ ـ هل تعبر عن نفاذ صبرك بالنقر بأصابعك على الطاولة عندما تستمع؟

٦ ـ هل تجد صعوبة فى إبقاء أصابعك قريبة من جسمك عندما تتكلم إلى مجموعة؟

لكى تكون فعالاً فى اتصال الشخصى

١ ـ يجب أن تكون يداك وذراعيك مستريحة وطبيعية بجانبك.

٢ ـ يجب أن تكون حركاتك وإيماءاتك طبيعية عندما تكون نشيطاً.

٣ ـ يجب أن تتعلم أن تبتسم تحت الضغوط النفسية بنفس الطريقة التى تكون فيها ابتساماتك طبيعية فى الظروف العادية

تحسين ملامح وتعابير وجهك:

ما الذى يفيد فى هذا؟

لكى تتواصل بشكل فعال فانك تحتاج إلى:

١ ـ أن تكون مبتهجاً فى وجهك وإيماءاتك

٢ ـ تفعل ذلك وكأنه شئ طبيعى.

وهناك عدة طرق يمكن من خلالها أن تضمن ملامح وجه أفضل:

١ ـ اكتشف كيف تنظر إلى الآخرين عندما تكون تحت ضغوط واجعل هذا فى مستوى الوعى لديك وان تعرف الشىء الطبيعى والشىء غير الطبيعى وتدرك الفرق بينهما.

٢ ـ كلنا لديه (إشارات عصبية) تجعل الواحد منا يذهب بيديه هنا وهناك عندما نتكلم وليس أمامنا أو بجانبنا أى شئ نمسك به.

(أ) اكتشف تلك الإشارات الرئيسية وبعد ذلك احرص على أن لا تعمل تلك الإشارات.

(ب) حاول ألا تومىء أو تؤثر فى بعض الكلمات أو العبارات فان الإيماءات ليست جيدة (ركز على ألا تقوم بإشارتك ا لعصبية).

(ج) حاول أن تجعل يديك بجانبيك عندما لا ترغب فى تأكيد فكرة أو نقطة وعندما تريد التأكيد بصورة نابعة من الحماسة الطبيعية سيحدث ذلك طبيعياً لكن لا يمكن أن يكون ذلك إذا كانت يداك متحركة بشكل مستمر لإشارات عصبيه عندها لم يعد المستمع يدرك متى تكون النقطة حماسية وهامة من عدمها.

٣ ـ بتسم بغض النظر عن الفئة إلى أنت فيها.

الناس ثلاثة أصناف:

فوجوه بطبعها منفتحة ومبتسمة

فوجوا محايدة يمكن أن تتحول من ابتسامه إلى نظرة حارة وحادة

فوجوه جديه وحارة سواء اعتقدوا بأنهم يبتسمون أو لا يبتسمون

اكتشف من أى هذه الأنواع أنت؟

فإن كنت من الصنف الأول فانك ستكون متميزان فى اتصالك مع الآخرين.

فإذا كنت من الصنف الثانى وتستطيع أن تتغير بسهولة من وجه مبتسم إلى وجه جدى فانك تتمتع بمرونة جيدة.

فوإذا كنت من الصنف الثالث فيجب أن تهتم بالأمر وتعمل بجد فى هذا المجال لتحسين قدرتك على الاتصال فمن المحتمل أن تبتسم من الداخل ولكن وجهك يعكس كآبة من الخارج ـ وهذه الكآبة هى طريقتك

فى الاتصال بالآخرين.. إن ما يدركه الآخرين فى الظاهر هو الحقيقة بالنسبة لهم.

الخلاصة: إن إشاراتك خصوصاً تعابير وجهك ستظهر انك متفتح وقريب أو منغلقة..

نشاط:

اكتب أنماطا ثلاثة من أنماطك المألوفة بخصوص استعمالك للإشارات وتعابير الوجه التى تريد تعديلها أو تعزيزها أو التخلص منها.

١ ـ ....

٢ ـ ....

٣ ـ ....

فاكتب ما يخطط لفعلة لتعديل كل عادة أو تعزيزها أو تغيرها.

١ ـ ....

٢ ـ ....

٣ ـ ....

المهارة الرابعة: اللبس والمظهر:

الهدف:

أن تلبس وتتزين وتظهر بمظهر لائق لنفسك وللبيئة التى أنت فيها.

يجب أن تعلم إن الانطباع الذى تتركه لدى الآخرين فى أول مقابلة لا يمكن تكراره.

نشاط:

حدد جواباً لكل سؤل فيما يلى بوضع كلمة نعم أو لا أمام كل سؤال..

س١ : هل تبدو أفضل وملابسك مصفوفة بطريقة معينة؟..............

س٢ : هل نظارتك تمنع من التواصل الفعال بالعين؟...................

س٣: هل تبدو مختلفاً بالنظارات؟......................

س٤ : هل هناك فرص فى التأثير؟.......................

س ٥ : هل تنظم الملابس فى دولابك بطريقة عشوائية؟..............

س٦ : هل تلبس ملابسك لجذب انتباه الناس أو للتأثير عليهم أو لأى سبب آخر غير تغطية جسمك؟..............

س٧ : هل أنت دائماً متنبه لمظهرك؟......................

س٨: هل أظافرك مقصوصة ونظيفة؟.......................

س٩ : هل ملابسك دائماً نظيفة ومكوية؟.....................

تتكون لدينا انطباعات أنية واضحة عن الناس خلال الثوانى الخمس الأولى التى تراهم فيها. ويقدر الخبراء أننا نأخذ خمس دقائق أخرى لنضيف خمسين فى المائة من انطباعنا (السلبى أو الايجابى) إلى الانطباع الذى تكون فى الثوانى الخمس الأولى. وبما أن تسعين بالمائة من شخصيتنا يتم تغطيتها باللباس، لذلك من الضرورى أن نكون مدركين للرسائل الاتصالية التى تحملها ملابسنا.

إن العشرة بالمائة غير المعطاة من جسمنا هى فى العادة وجوهنا وأحيانا غطاء الرأس (الغترة) وهذه العشر بالمائة الأكثر أهمية من كل الجسم لأنها المكان أو المنطقة التى ينظر إليها الناس.

ولاشك أن الانطباع الذى يستقبله الآخرون يتأثر كثيراً بأسلوب الزينة الذى نزين به رأسنا.

●●

كن لائقاً

الكلمتان الأكثر أهمية للباس المؤثر هما - كن لائقاً

اللبس فى المستوى الواعى.

خذ نظرة فاحصة إلى طريقة لبسك وتزينك.

نشاط:

قيم عاداتك.

اكتب ثلاثة من أنماطك المألوفة الخاصة بملبسك ومظهرك التى تريد تعديلها أو تقويتها أو التخلص منها.

١ - ....

٢ - ....

٣ - ....

فاكتب ما تخطط فعله لتحقيق هذا الأمر.

١ - ....

٢ - ....

٣ - ....

المهارة الخامسة: الصوت والتنوع الصوتى

الهدف السلوكى:أن تتعلم كيف تستعمل صوتك بطريقة ثرية كلائمة.

نشاط هل صوتك ثروة؟

حدد جواباً لكل سؤال فيما يلى:

س١ : هل تبرز وتيرة صوتك للآخرين أم انك فقط تتكلم بطريقة معتادة؟

س٢ : هل تعرف إذا كان عندك صوت رنان منخفض أو ذو غنة عالية أو بين هذين الصوتين؟

س٣ : هل تعرف متى يصبح صوتك باهتاً، وما هى الأسباب؟

س٤ : هل سبق لأى شخص أن مدحك على صوتك اللطيف؟

س٥ : إذا كان الأمر كذلك لماذا؟ وان لم يكن كذلك لماذا؟

س ٦ : هل صوتك على الهاتف يختلف عن صوتك الطبيعى؟

س٧: إذا كانت الإجابة بنعم ٠ هل أنت مدرك للتأثير الذى يكون لصوتك على الهاتف؟

س٨: هل تعرف كيف تصنع ابتسامة فى صوتك؟

س٩: عندما تسمع شخصا يجيب على الهاتف فى احدى المؤسسات فهل تعرف نوع الصورة التى يحملها؟

س١٠ : ما تأثير نغمة صوتك مقارنة بمحتوى رسالتك؟

١ ـ ....

٢ ـ ....

٣ ـ ....

٤ ـ ....

٥ ـ ....

٦ ـ ....

٧ـ ....

٨ـ ....

٩ ـ ....

١٠ ـ ....

مهارة تحسين صوتك والتنوع الصوتى:

صـوتك: هو الوسـيلة الرئيـسـيـة التى تحـمل رسـالتك انه مـثل وسـيلة النقل.

صوتك رسول الحيوية والطاقة

يجب أن ينقل صوتك بشكل الإثارة والحماس اللتان تشعر بهما اغلبنا يصبح بشكل سـريع حبيسـا لأنماط عـاداته الصـوتيـة التى من الصـعب تغييرها.

بينما فـى الحـقيـقة أنه يمكن أن نـغيـر عـادتنا ونتعـلم عـادات جديدة. نغمتك الصوتية ونوعيتها تشكل ٨٤٪ من رسـالتك كمـا أشـار إلى ذلك دكتور مهربيان فى دراسته.

بمعنى آخـر إن نغمة حبالك الـصوتية والرنين والإلقـاء تشكل ٨٤٪ من المصـداقيـة التى تكون لديك عندمـا لا يسـتطيع النـاس رؤيتك كـأن تكون تتحدث على الهاتف مثلا.

أصوات الكلمة الواحدة:

الخصـائص الدقيـقة للصـوت أكبـر أثرا مما نـعتقـد. ويمكننا أن نقـرأ الكثـيـر من أمـزجة النـاس وحـالاتهم النفـسيـة مـن النغـمـة الصـوتيـة على الهاتف خلال الثوانى الأولى القليلة.

سمات الصوت الأربع:

المكونات الأربع التى تكون تعبيرك الصوتى هى:

١ ـ الاسترخاء

٢ ـ وطريقة التنفس

٣ ـ والإلقاء

٤ ـ وتأكيد المقاطع.

وكل مكون من هذه المكونات يمكن تعديله من خلال التدريبات لتوسيع تأثيرك الصوتى.

استعمل التنوع الصوتى

التنوع الصوتى وسيلة عظيمة تجعل الناس مهتمين بما يسمعون ومنشغلين به.

تدريب على تسجيل صوتك بالة تسجيل. سجل بصوت مرتفع وآخر منخفض وحاول أن تنوع فى الحديث.

هذا التدريب سيجعلك تدرك رتابة الصوت ويساعدك على تطوير عادة التنوع فى صوتك.

لا تقرأ الخطابات:

يكمن أخطر أشكال الأداء الرتيب فى القراءة بصوت عال. إن الكتابة والقراءة والكلام وسائط اتصال مختلفة لذا ننصحك باستعمال الملاحظات ومخطط الأفكار الرئيسة عندما تتكلم هذا سيسمح لك بأن تترك لذهنك حرية الكلمات المنتقاة آنياً وهذا أيضا سيجبر صوتك على أن يكون نشيطاً وطبعا ومليئاً بالحركة لأنك تفكر باستمرار وتكيف وتعدل محتوى رسالتك وأفكارك.

نشاط:

اكتب ثلاثة من أنماطك الصوتية المألوفة التى تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها:

١ ـ ....

٢ ـ ....

٣ ـ ....

اكتب ما تخطط لفعلة لتعديل أو تقوية أو التخلص من كل عادة؟

١ ـ ....

٢ ـ ....

٣ ـ ....

المهارة السادسة: اللغة غير المنطوقة (وقفات، كلمات):

الهدف السلوكى /استعمال لغة واضحة وملائمة مع مستمعيك بوقفات مخطط لها مبتعداً عن الأساليب المفرغة من معناها أو الأصوات التى لا معنى لها.

نشاط:

حدد جواباً لكل سؤال فيما يلى بوضع كلمة لا أو نعم أما السؤال ·

س١ : هل تعرف مرات توقفك ومدتها عندما تتحدث فى مناسبات رسمية؟.................

س٢ : هل تستعمل اللغة العامية أو كلمات لها رموز خاصة أو لغة خاصة فى محادثاتك الطبيعية دون أدرك ذلك؟..........................

س٣ : هل تتذكر أخر مرة بحثت فيها عن كلمة فى القاموس؟..........

س٤ : هل تعرف بالضبط الطول المعتاد للتوقف (أى الزمان المعتاد والذى تستغرقه الوقفات) أثناء حديثك؟............................

س٥ : هل تستعمل الوقفات آليا؟................................

س٦ : هل تستطيع أن تتوقف من اجل أحداث نتيجة مثيرة؟...........

س٧ : هل تعرف الأساليب غير المنطوقة (الأكثر شيوعاً)؟.............

تحسين استعمال اللغة/إضافة الوقفات المناسبة والتخلص من الأصوات إلتى لا معنى لها:

تتكون اللغة من الكلمات المفهومة والأصوات غير المفهومة. يكون تواصل الناس أفضل عند قدرتهم على اختيار الكلمات الصحيحة ويتطلب ذلك استخدام مفردات غنية ملائمة للسياق ولا ينبغى أن يتحدث أحدنا إلى طفل بنفس الطريقة إلى يتحدث بها إلى مجموعة من علماء الفيزياء مثلا.

الكلمات غير المفهومة حواجز تقف فى وجه الاتصال الفعال الواضح ومن أمثلة ذلك (آه - أوه..... - يعنى - كما تعرف - حسناً)

الوقفات عنصر مكمل للغة، فكيف يتم توظيفها التوظيف الجيد؟

المتحدث البارع يستعمل وقفات طبيعية بين الجمل، والخطباء البارزون يتوقفون أحياناً ويختارون أماكن الوقفات بعناية للتأثير فى مستمعيهم.

اللغة المباشرة:

حدد ما تعنيه أسال عما تريده بشكل واضح أن تقول مثلا (سأحاول وأتى بجواب لك) قل (سأبحث فى المرجع وسأتصل بك لإخبارك قبل الثانية والنصف ظهراً)

تتكون الثروة اللغوية بالاستعمال.

تزداد مفردات الأطفال اللغوية من خلال الأسرة والمدرسة أما البالغين فليس لديهم التدرج فى مستوى معين لأنه لا يقومهم أحد لكن مستوى تعلمنا وارتفاع درجة الوضوح والتأثير فى اتصالنا يزيد مفرداتنا خلال الاستيعاب النشط للكلمات الجديدة

احذر من المصطلحات.

احـذر من الأسـاليب والمصطلحـات التى يصطلح عليـها أهـل تخـصص معين أو فـئة مـعينة من الناس،فـهذه الأسـاليب صـالحـة لأهل الاختـصاص بوصفها طريفة سهلة ومختصرة ومعبرة عما يريدون غير أن هذه الأساليب وان كانت مفهومة للفئة المتخصصة ألا أن أغلب الناس لا يفهمونها.

الوقفة أداة مهمة:

نعم تسـتطيع أن تتـوقف طبـيعـياً لمدة تمتـد من ثلاث إلى أربع ثوانى حـتى فى منتصـف الجـملة، لكن المشـكلة هى أننا غيـر مـعـتـادين عليـها وعندما نقوم بها فان الوقفة التى تكون من ثلاث أو أربع ثوانى تبدو مثل عشرين ثانية فى عقولنا.

إذا حـاول أن تمـارس وقفات طبيعية ثم فكر فى نتيجة هذه الوقفات. حـاول المبـالغة فى الوقـفات فى التمرين وسـتجـد أنك سـتوظف الوقـفـات بشكل أفضل فى محادثاتك الطبيعية.

تخلص مـن الأسـاليب والأصـوات التى لا مـعـنى لهـا أو غيـر مفـهومـة وأبدلها بالوقفات.

بقى لنا أن نـتخلص من الأسـاليب غيـر المرغـوبة والزائدة عن الحـاجة والتى تمثل حـواجـز تمنع الاتصـال لا تسـتعـمل (المهـمـة) وتخلص من أى وقفات غير ضرورية

سـجل نفسك على شـريط مـسمـوع أو مرئى واطلب رأى الآخرين حتى تتعرف على أساليبك غير المفهومة وبعد ركز بوعى على التخلص منها.

●●

نشاط:

بعد أن تعرفت على هذه المهارة وعرفت كيف توظفها لإيصال رسالتك إلى مستمعيك بوضوح. اكتب ثلاثة من أنماطك المألوفة بخصوص استعمالك اللغة والوقفات والمصطلحات والأصوات غير المفهومة التى تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها

١ - ....

٢ - ....

٣ - ....

ثم اكتب ما يخطط لعمله لتعديل أو تقوية أو التخلص من كل عادة.

١ - ....

٢ - ....

٣ - ....

المهارة السابعة: إشراك المستمع

الهدف السلوكى / القدرة على الاحتفاظ باهتمام الشخص الذى تتواصل معه واشراكة فيما نقول.

نشاط:

تقوم من خلال مهام عملك بممارسة الاتصال مع الآخرين كمتحدث فى اجتماع أو جمع من الناس إنطلاقاً من هذه الخبرة حاول الإجابة على الأسئلة الآتية:

س١: ما هى الأشكال الثلاثة للسؤال؟

س٢: هل تتحرك عندما تتحدث؟

س٣: هل تدرك الحاجة لتشغيل الجانب الأيمن من الدماغ لدى مستمعيك؟

س٤: إذا كنت تقدم الكثير من المعلومات فهل ستحصل على إشارة تدل على استجابة جمهورك واشتراكهم فى الاتصال؟

س٥: ما هما العنصرين المهمين لمحتوى ما نقول واللذين يمكنك عن طريقهما إشراك المستمع وأنت تتحدث؟

١ ـ ....

٢ ـ ....

٣ ـ ....

٤ ـ ....

٥ ـ ....

تحسين مهارة إشراك المستمع

عندما تتكلم وتشرك بالمحتوى الذى يهدف إلى مخاطبة الجانب الفكرى فانك تتوجه إلى مجال ضيق جداً. حيث تناشد فى الغالب الجانب الأيسر من الدماغ والمتعلق بالمعلومات المجردة (كالحقائق والأرقام).

ولا ريب أن هذا قد يكون كافياً أحيانا لكن عليك أن تدرك بأن تلك المعلومات يمكن أن توصل بشكل فعال بواسطة الكتابة. فالناس يقرأون بسرعة خمسة أضعاف ما تتحدث. عندما تتكلم وعندما تكون منهمكاً فى عملية الاتصال فانك تكشف أفكاراً وآراءً وتحاول أن تحرك الناس تجاه فعل ما أو تقنعهم بالموافقة. وإذا لم تستطع تشغيل الجانب الأيمن من الدماغ لدى مستمعيك فانك تفقد الكثير من إمكانياتك للتأثير. وفى

حقيقة الأمر المستمعون سواء كانوا شخصاً أو أشخاص يقعون تحت تأثير المؤثرات المخـتلفـة فى كل لحظة ولذا أنت تحـتـاج إلى تحـريك كل أحاسيسهم وكل عقولهم وكلما كان المستمع منهمكاً أكثر ومشاركاً أكثر ومنفعلا مع ما تقول كلما ازدادت قدرتك على إقناعه برسالتك

دوامـات:

ونقصد بالدوامة أى شئ تفعله ينتج منه لحظة انهماك فى عقول مستمعيك. ويمكن إثارة هذه الدوامات من خلال الآليات التسع لإشراك المستمع والتى ستعرض فيما يلى:

تسع آليات لإشراك المستمع والتأثير عليه:

هذه الآليات تتمحور حول ثلاث مجالات رئيسية ويمكن تكيف وتعديل هذه الآليات لقوائم المجموعة الكبيرة والاتصال الفردى، والمحاور الرئيسة هى:

(أ) الأسلوب.

(ب) التفاعل.

(ج) المحتوى.

(أ) الأسلوب:

١ ـ الجانب المسرحى:

ابدأ حديثك بافتتاح قوى كبيان مشكلة مهمة، أو رواية قصيرة مؤثرة، أو طرح سؤال جدلى بحيث تجعل كل شخص يفكر فيه. كما يمكن أن تصرح تصريحاً مثيراً أو تقول عبارة مدهشة.

فضع عنصراً مثيراً مثل وقفة طويلة لتأكيد عبارة مهمة أو نغمةصوتية أو تغيرات فى درجة الصوت أو عواطف ذات ونيرة عالمية مثل الغضب أو البهجة أو الحزن أو الاثارة.

فصيغ عنصرا مثيراً مثل وقفة طويلة لتأكيد عبارة مهمة أو نغمة صوتية أو تعبيرات فى درجة الصوت أو عواطف ذات وتيرة عالمية مثل الغضب أو البهجة أو الحزن أو الإثارة.

فاختم اتصالك باقتباس مثير أو بعبارة مهمة أو بنداء قوى للعمل الجاد.

٢ ـ اتصال العين:

فاعمل مسحاً شاملا لكل مستمعيك وذلك عن طريق الاتصال العينى المباشر المستمر لمدة طويلة عندما تشرع فى الكلام ثم بعد ذلك ابدأ بالاتصال الموسع بالعين مع كل فرد على حدة.

فحافظ على إبقاء مستمعيك منهمكين ومنشغلين معك بقدر الإمكان.

لا تنس (الدرجة السياحية) منهم فى إطراف الغرفة أو القاعة أو على جوانب طاولة المتحدثين.

فقس ردود أفعال مستمعيك خلال تقديم عرضك هل هم موافقون؟ أم متضايقون، أم يشعرون بالملل؟ وهل لديهم أسئلة؟

٣ ـ الحركة:

فغير إلية تقديمك بالقيام بالحركة الهادفة كلما أمكن ذلك

فلا تتراجع عن مستمعيك. تحرك نحوهم خاصة فى بداية اتصالك وفى نهايته.

٤ ـ الأدوات البصرية:

فأضف تنويعاً إلى حديثك باستعمال الوسائل السمعية والبصرية. أعط مستمعيك شيئاً ما ينظرون إليه غير النظر إلى شخصك؟

فاستعمل أنواعا مختلفة من الأدوات البصرية فى أى عرض رسمى.

مثال:

١ ـ استعمل الشفافيات

٢ ـ الكتابة على السبورة الورقية

٣ ـ استعمل البوربوينت... إلخ.

تدرب على هذه الأشياء مسبقاً حتى يكون استعمالك لها سهلاً وغير صارف للاهتمام.

فإشراك مستمعيك أو أحدهم إشراكا عفويا دون سابق إعداد مثل:

١ ـ كتابة ملاحظات المستمعين على السبورة الخشبية أو الورقية، كتابتها على شفافيات لمناقشتها.

(ب) التفاعـــــل:

٥ ـ الأسئلة:

فهناك ثلاثة أنواع من الأسئلة يمكن استعمالها فى أى اجتماع. وكل سؤال يسمح لك أن تحصل على مستوى أعمق من المشاركة.

فالأسئلة الجدلية ستبقى على مستمعيك نشطين ومفكرين وهذا يصلح خاصة عندما لا يتوافر لك الوقت أو أن الوضع غير ملائم لمناقشة قضية معينة بالتفصيل.

فاطلب رفع الأيدى للموافقة أو عدمها على بعض الأمور فهذا يشجع على المشاركة ويجعل الحياة تسرى فى الجميع.

فأطلب متطوعاً بمجرد مشاركة شخص واحد فى الكلام أو فى عمل مهمة فانه سيشعرك بتدفق الحياة فى الآخرين كما لو كانوا هم المتطوعين.

٦ ـ العرض:

فخطط سلفاً لكل خطوة أو أجراء وتأكد من توقيت العرض بدقة قبل البداية.. فخذ متطوعاً من المجموعة لكى يساعدك فى عرضك إذا كان ذلك ممكناً.

٧ ـ الألعاب والحيل:

فأدخل بعض الألعاب التعليمية والفوازير والحيل لرفع الملل وحاول قضاء وقت ممتع مع مستمعيك وإشراكهم معك دون أن يخل ذلك بالهدف الرئيس. وبحيث تبقى مسيطراً على الجلسة.

فاستعمل الإبداع والحيل والألعاب التى يمكن استعمالها بشكل فعال فى كثير من الأوضاع. لكن حافظ على مستوى رفيع من الذوق عند التعامل نع هذه الأمور.

(ج) المحتـــوى:

٨ ـ الاهتمام:

فقبل أن تتكلم راجع ما تود أن تقوله بسؤال (كيف أفيد مستمعى)

فتذكر أن ذاكرة المستمع قصيرة المدى حاول تركيز المعلومات وجذب الانتباه. استعمل الاتصال العينى لإثارة الاهتمام. استخدم الأمثلة،الفكاهة، الأدوات البصرية، الحركة لجذب اهتمام مستمعيك.

٩ ـ المرح:

فابدأ بتعليق حميمى وودى.

فاجعل دعابتك ذات صلة بمستمعيك ولها علاقة بموضوع الحديث.

فكن محترفاً فى إظهار إنسانيتك فى الوقت المناسب.

فصور إحساس المرح وروح الدعاية · ويمكن ذلك عن طريق بعض القصص أو المواقف الطريفة أو الأحداث، كما يمكن استعمال تعليقات المستمعين لخلق جو من المرح والدعابة.

نشاط:

اكتب ثلاثة من أنماطك المألوفة بخصوص مهارات جذب انتباه المستمع التى تريد تعديلها أو تقوينها

أو التخلص منها؟

١ ـ ....

٢ ـ ....

٣ ـ ....

ثم اكتب ما تخطط لفعلة لتعديل أو تقوية أو تغير كل عادة؟

١ ـ ....

٢ ـ ....

٣ ـ ....

المهارة الثامنة: استخدام المرح:

الهدف السلوكى: لقدرة على أن تجعل بينك وبين مستمعيك علاقة واتصال جيد ومساعدتهم فى التمتع بالاستمتاع إليك..

نشاط:

من خلال تجاربك الطويلة وتقف كثيراً أمام فرد أو مجموعة من المعلمين لتدريب أو لتقدير اجتمعاً أو غير ذلك، انطلاقاً من هذه التجربة حاول الإجابة على الأسئلة الآتية.

س١: هل أنت مرح؟ وهل تسخر من نفسك؟

س٢: هل تقول أكثر من نكتتين فى الأسبوع؟

س٣: هل يرغب الناس فى الضحك عندما يكونون معك؟

س ٤/هل تعرف الشىء الذى يجعلك تضحك؟

١ - ....

٢ - ....

٣ - ....

٤ - ....

تحسين استعمالك لروح الدعابة

الدعابة واحدة من اكبر المهارات المهمة للتأثير فى عملية الاتصال لكنها فى الوقت نفسه واحدة من اكبر أساليب المراوغة.

بعض الناس جذابون ومحبوبون بطبعهم وآخرون يجب أن يعلموا ليكونوا كذلك وروح الدعابة مهارة قابلة للتعلم ويمكن أن تتعلم استعمال هذه المهارة بكل يسر وسهولة.

تنبيهات

لا ترو النكات: . قليلون هم الذين يجدون رواية النكات وأضعافهم يعتقدون أن بإمكانهم رواية النكات جيداً. ولذا فان لم تكن من هؤلاء ولا من أولئك فلا تحاول رواية النكات فى المواقف الرسمية.

الفكاهة ليست هدفا بحد ذاتها:

فى أكثر جوانب عملية الاتصال الشخصى ليست الفكاهة هدفاً بحد ذاتها ولكنها وسيلة للوصول إلى الآخرين والارتباط معهم على مستوى شخصى. وهذا الارتباط يتمثل فى عدة مستويات أهمها مستوى (المحبة) ويتكون من خلال عدة عوامل مثل البعد عن الأنانية، الثقة، الإراحة.

ابتسامتك هى ما يراه الناس

عندما نتحدث فالناس ينظرون إلى وجوهنا وميزتنا السائدة هى ابتسامتنا. هذه السمة المهمة من سمات وجوهنا تظهر بسرعة فى كل حالاتنا.

الناس يتعلمون أفضل من خلال المرح والفكاهة.ولا تنسى أن اللحظات العاطفية هى أفضل الأوقات لإيصال رسالتك وأن باستطاعتك الوصول إلى الجانب الأيمن والجانب الأيسر من الدماغ لمستمعيك باستعمال المرح وروح الدعابة والمواقف الإنسانية الإيجابية

نشاط:

أكتب ثلاث من أنماطك المألوفة بخصوص مهاراتك فى استخدامها للدعابة والمرح التى تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها.

١ ـ ....

٢ ـ ....

٣ ـ ....

أكتب ما تخطط لعملة من أجل تعديل أو تقوية أو تغير كل عادة من هذه العادات.

١ ـ ....

٢ ـ ....

٣ ـ ....

المهارة التاسعة: الذات الطبيعية:

الهدف السلوكى

١ - إن تكون أصيلا صادقاً تعكس شخصيتك الحقيقية فى كل ظروف الاتصال.

٢ - إن تفهم قواك الطبيعية وتستعملها فى الاتصال.

٣ - إن تحول نقاط الضعف فى الاتصال إلى نقاط قوة.

٤ - إن يكون لديك الثقة فى نفسك للتكيف مع مختلف الظروف.

نشاط:

قف مع نفسك قليلا وحاول أن تجب على هذين الأسئلة بواقعية من خلال شخصيتك.

س١ : هل تتكلم بارتياح أكثر إلى المجموعة الصغيرة من الناس أو أمام جمهور كبير؟

س٢ : هل تتكلم بارتياح أكثر تحت الضغط؟

س٣ : هل تعرف فى أى من مراحل التكلم الأربع أنت الآن؟

س٤ : هل تعرف أقوى ثلاث مهارات اتصال لديك؟

س٥ : هل يمكن أن تعدد نقاط قوتك وضعفك فى الاتصال؟

س٦ : هل تتحدث فى أرجاء المكان عندما تتحدث بشكل غير رسمى؟

١ - ....

٢ - ....

٣ ـ ....

٤ ـ ....

٥ ـ ....

٦ ـ ....

الاستماع ودوره فى إنجاح التفاهم والحوار:

عندما نتحدث.. نحب أن يستمع إلينا الآخرون.. لعل هذه طبيعة عامة فينا جميعاً.. لأن الاستماع يشعرنا بالثقة والاحترام.. ويحسسنا بالأهمية..

وقد أثبت علماء النفس الاجتماعى أن الاستماع الجيد إلى الآخرين ليس بالضرورة ينتهى إلى التأثير الكامل عليهم إلا أنه يزيد من أواصر المحبة والتقارب الروحى والعاطفى بين الناس..

كما أن من أبرز سمات العظماء وأصحاب النفوذ والتأثير فى المجتمعات هى الاستماع والإصغاء إلى كلام الآخرين..

فليس كثرة الكلام دليلاً على قوة الشخصية ولا قوة التأثير بل ربما ـ أو فى الغالب ـ ينتهى كثرة الكلام إلى ما لا يحمد عقباه من النتائج..

فإن الكلام الكثير يعرّض صاحبه إلى الوقوع فى الأخطاء الكثيرة أيضاً والدخول فى مجالات بعضها هامشية قد تضر ولا نفع مضافاً إلى أن الملل الناجم منه ربما ينزل بمستوى الحديث إلى مصاف الحديث العادى والكلمات فاقدة القيمة أو الشعارات التى تفتقد إلى المزيد من الواقعية..

وبالتالى فان من كثر كلامه كثر خطأه..

استماع القادة

إن بعض المدراء والقادة يستصعبون الاستماع إلى أصدقائهم العاملين معهم تصوراً منهم أن ذلك مضيعة للوقت أو انشغالاً بأمور جزئية لا تعد مهمة.

والحـال أن هذا من الأخطاء الكبيـرة عل المدى البـعـيـد.. صـحـيـح أن بعض ما يقال ويثار فى الكلام يعد من الهامشيات ويأخذ من وقت المدير وأعصابه الشـىء الكثير إلا أن الكثير منه أيضاً قد يكون مهماً ويسـاهم مساهمة فعالة فى تحسين وضع العمل وربما يقدح فى ذهن القائد أموراً تعينه على اكتشـاف الكثيـر من الخـفـايا والمهـام أو توصله إلـى الأفكار الاستراتيجية على مستوى الفكر أو التطبيق..

أو على الأقل تضع المدير فى الأجواء الخاصة للعمل والعاملين أيضاً التى فى الغالب هو بعيد عنها وكلنا يعرف كم للإحاطة بالأجواء الخاصة دور فى الإدارة الكفوءة، هذا فضلاً عن الفوائد الروحية والفكرية التى يكتسبها الأفـراد جرّاء المجالسة مع الكبار والمحاورة مباشرة معهم.. وهناك ملاحظة مهمة ينبغى أن لا يغفل عنها المدراء فى ذلك وهى:

١ ـ إن صـاحب الكلام فى الغـالب لا يخلو من ظلامـة أو إحسـاس بالحرمان أو نقص يود إيصاله إلى الدائرة الأعلى لتنتصف إلى حقه أو يحـمل اقتـراحـات أو تصورات يراها تسـاهم بشكل كبيـر فى تحسين الأداء أو تطوير العمل أو تنظيم الوضع الإدارى بشكل جيد.

ومن الواضح..

٢ ـ أن الإنسـان إذا أحسّ بحاجتـه إلى الكلام سـيكون مـشـدوداً إلى البوح به وربما تنشحن نفسه بذلك وتكبر الشحنات وتتفاعل معه كلما تأخر إفراغها وإثارتها. وعليه فلا بد لهذه الشحنات من تفريغ فاذا وجد الإنسان أمامه من يستمع إليه من الأفراد الذين يهمه سماعهم أو يريد إيصال كلامه إليهم يكون قد شعر بأنه أدى ما عليه وحقق بعض غرضه وأما إذا وجد أمامه الباب موصداً

فإن ذلك سينعكس عليه سلباً وربما يصدمه نفسياً ويعود إلى ما لا يحمد عقباه من ردود الفعل.

لأن الكلام شحنة كبيرة فى النفس وطاقة جبارة لابد أن نوجد لها منافذ للتنفيس أو التنظيم لكى نستثمر إيجابياته ونحد من سلبياته.

وينبغى أن لا ننسى أبداً أن السيل الجارف يتكون من القطرات والقشة ربما تقصم ظهر البعير..

٣ ـ الكثير من المشاكل العويصة والأزمات الخطيرة كانت فى بادئ أمرها صغيرة ولما لم نلتفت إلى احتواءها وتحديدها تكبر ثم تنفجر وتعود على الجميع بالضرر.

وينبغى أن لا نغفل أيضاً:

٤ ـ إذا لم نستمع إلى الآخرين بشكل جيد وفعال ـ أن ذلك قد يزرع للمسؤولين صورة فى أذهان أصدقائهم تصورهم بأنهم لا أباليون أو أنهم يترفعون عن مجالسة أصدقائهم والمتعاونين معهم وما يترتب على هذا الانطباع السيئ من النتائج الخطيرة والأضرار البالغة على العمل والعاملين أوضح من أن تخفى.

تخفيف التوتر

هل جربت الدخول فى محاورة مع شخص كثير الكلام؟!.

ـ ما هو شعورك وهو يتحدث إليك مسهباً؟!.

ـ وهل جربت محاورة أناس يستمعون أكثر مما يتكلمون ما هو شعورك معهم؟.

لاشك أنك تشعر أحياناً بأن الثانى قوى الشخصية والتأثير واسع المدى وواثق الخطى بينما الأول يشعرك بالمزيد من الملل والسأم وبالتالى

لا يستطيع أن يحقق أهدافه المرجوّة.. لأن الكلام وسيلة للتعبير والتفاهم وخير الكلام ما قلّ ودل.

فإذا زاد الكلام عن حدّه ابتلى بالتكرار وتوضيح الواضحات التى هى من مستهجنات البلاغة وبالعكس من ذلك الاستماع فقد أورثت التجارب العديدة ـ فضلاً عما ورد فى الأخبار الشريفة وما أثبته علماء النفس الاجتماعى ـ المزيد من القناعة فى أن الاستماع الجيد من أهم الأدوات الرئيسية للوصول إلى قلوب الآخرين والتفاهم المثمر معهم..

وخاصة فى مواقع الخلاف والتوتر. وفى الواقع لوحظ أنها تؤدى دوراً كبيراً فى التخفيف من التشنجات وتهدئ من الميول العدوانية واستعمال العنف فى لحظات الانفعال.

فعندما نستمع بانتباه وهدوء إلى محدثينا محاولين فهم مما يقولونه فإن من الصعب أن نقع أسرى الإثارات والاستفزازات التى يمكن أن نتعرض لها..

كما أن من الصعب ـ فى الغالب ـ أن نواجههم بالعنف أو نمارس معهم شكلاً من أشكال السيطرة أو نتعصب لآرائنا فقط ونتصرف وكأننا وحدنا على حق.. أو نقوم بتغيير الموضوع أو استعمال المغالطة فى طريق الحوار.

إذاً الإصغاء الفعّال والمدروس يشكل صمام أمان يحمينا من الوقوع فى أسارة أفكارنا المسبقة أو انفعالاتنا الحارة.. فكيف إذا مارس طرفنا الآخر الأساليب نفسها وقابلنا بالهدوء والثقة واستمع إلينا جيداً أيضاً؟.

فى الأجواء العادية المريحة ـ كمحادثة صديق حميم أو قريب فى شؤون الحياة ـ نستمع إلى محدثينا بشكل جيد وهادئ.. ونحس وكأننا نحتاج إلى المزيد من الاستماع إلى كلامهم..

وباختصار نسمح لهم أن يقولوا ما عندهم ونحاول نحن أيضاً أن نتعاطف مع ما يقولون ونشعرهم بالاهتمام والتفاعل بل ونساعدهم على طرح مشاكلهم بوضوح وأمان.. لأننا نستمتع بكلامهم.. أو نحب أن نكسب ودّهم ونحافظ على علاقاتنا معهم بشكل جيد ووطيد..

وأما عندما تكون الأجواء متوترة ومشحونة بالانفعالات - وهو الذى يحصل فى مواقف الخلاف غالباً - فإن العديد منا ينسى إمكاناته الكبيرة فى احتواء الأزمة فيتورط فيها بل وربما يزيدها اشتعالاً، إذا لم يبد من نفسه اهتماماً للإصغاء وفهم ما يقوله الطرف الآخر وماذا يريد؟.

والسؤال الذى يطرح هنا هو: كيف ينبغى أن نصغى لنحتفظ بثقتنا فى احتواء الأزمة رغم التوتر المتصاعد؟ وماذا يمكننا أن نفعل لنشجع الطرف الآخر - المنفعل - على التعاون بدلاً من الصراع أو امتصاص مضاعفات الانفعال على الأقل؟ وما هى الأساليب التى توفر إصغاءً فعالاً فى إجراء الحوار؟.

لاشك أن هناك العديد من المهارات العملية التى لا يكفى معرفتها والعلم بها فى فرض السلام على التوتر ما لم نمارسها ممارسة ميدانية متواصلة.. وفى هذا المختصر نذكّر ببعض الأدوات الأساسية للاستماع الفعّال..

أولاً:لخّص محاورتك

على الرغم من بساطة التلخيص إلاّ أنه يعتبر مفتاحاً مهماً من مفاتيح الإصغاء الفعّال، وإذا جربت مرة - وأنت تحاور - تلخيص ما يدور بينك وبين محادثك وسجلت النقاط البارزة من حديثه ستتوصل إلى الفوائد

الكبيرة التى تحصل عيها جرّاء ذلك سواء على صعيد كسب الود والمحبة أو على صعيد التفاهم والاتفاق..

ولو أوجزنا الفوائد الجمّة التى نكسبها من التلخيص بشكل نقاط سنجد كم للتلخيص من أهمية فى تفعيل الحوار واستثماره..

فعندما نلخص ما يقوله محدثنا بين حين وآخر فإننا:

١ ـ نعطيه المزيد من انتباهنا وتركيزنا على مؤدى كلامه والوصول إلى عمق مضامينه ومراميه.. لأن الكتابة والاستماع معاً يشتركان لشد الذهن إلى محور الكلام والحؤول دون شروده إلى ما يصرفه عن صلب الموضوع.

٢ ـ ونوضح له فى الوقت نفسه أننا نتابع معه مجريات الحديث وتسلسل موضوعه فيشعر بالمزيد من الثقة والتركيز أيضاً لإشباع الموضوع بما يثرى البحث ويمنعه من الهامشيات، وهذا أمر يعود علينا أولاً أيضاً لأنه يسهل علينا فهم ما يدور فى خلد طرفنا الآخر وتفهم مصالحه وأغراضه وهو بدوره يوفر لنا قدرة أكبر على إدارة الحوار بما يلبّى طموحاتنا ويعود على الجميع بالنفع.

٣ ـ إنه يجنّبنا الوقوع فى شراك الفهم الخاطئ لما يقوله الطرف الآخر وبالتالى تبنى بعض الآراء والمواقف التى ربما تسىء إلينا أو إليه من حيث لا نحتسب.

٤ ـ إنه يجنبنا الوقوع فى فخ الفرض والسيطرة على الآخرين أو الظهور بمظهر من يحاول ذلك على الأقل.. لأن التلخيص يمنع ـ فى العديد من الحالات ـ من المقاطعات أو الهبوب فى وجه المتحدث بين آونة وأخرى لرد كلام له أو توجيه كلام إليه..

ولو لاحظنا أجواء الندوات التى يعقدها أناس يلخصون ثم يتكلمون وأخرى خالية من التلخيص ستجد كم للتلخيص من أهمية فى إضفاء

الهدوء والموضوعية على أجواء الحوار.. لأن من لا يلخص يقع أحياناً فى فخ الاهتمام بما يقوله هو ويشدّ مشاعره وذهنه لما يريد أن يعبر عنه هو أو يلبى له مصالحه وينسى أو يغفل عما يريد أن يتحدث به طرفه الآخر لذا قد يبتلى بتضييع الحوار بالمقاطعات المستمرة أو تغيير مجرى الحديث.. أنظر على سبيل المثال:

أ) إنه لمن دواعى سرورى أن أجد فرصة أحدثك فيها عن الأعمال التى أنجزتها خلال هذه الفترة..

ب) (مقاطعاً) وأخيراً عرفت خطأك وتوجهت إلى وظيفتك.. (تغيير الموضوع وهو يشير إلى عدم الانتباه الجيد إلى ما يقوله الطرف).

أ) اسمح لى أن أكمل كلامى ثم تفضل بالإجابة.. إن أعمالى كانت صعبة وتعرضت فيها إلى الكثير من العناء..

ب) (مقاطعاً) طبعاً لأنك متفرد وتعمل لوحدك (حكم سريع، ونصيحة، وإثبات تفوق).

وأنت تجد أنه لو تواصل الحديث بهذه الشاكلة سيبتعد شيئاً فشيئاً عن أجواء الحوار الموضوعى الهادف وينتهى فى آخر المطاف إلى العراك أو الانفصال ـ على أحسن الفروض ـ فإن الحوار الهادئ بحاجة إلى أجواء ودية صافية يسودها الاحترام والسكينة فإذا ـ أحياناً ـ يقوم من نرغب فى أن يستمع إلينا ويتفهم مشاعرنا واهتمامنا بسد الطريق أمامنا ويقطع علينا باب التفاهم فإن ذلك سيقطع الأمل أيضاً بالتواصل معه والوصول إلى حل..

●●

وأكثر من هذا ـ فى المواقف التى نريد أن نبادل أطرافنا الحديث العادى اليومى ـ إذا واجهنا أطرافاً لا يحبون الاستماع ولا يبدون لنا أى اهتمام فإننا سنشعر بالألم وإذا لم نتحل بالصبر وسعة الصدر ربما ننفعل عاطفياً ونقلب جو الصداقة معهم إلى جو عراك وتخاصم فتصوروا إلى أى مدى يمكن أن يؤدى ـ التسرّع فى الكلام وعدم الإصغاء ـ إلى إثارة الغضب والاستفزاز بل وربما ينتهى إلى العراك وفقدان الأصدقاء فضلاً عن معاداة الخصوم..

إذن الاهتمام بتلخيص حديث الآخرين بأمانة وهدوء يعطينا فرصاً كبيرة لفهم كلامهم ولتحكيم التفاهم بدل العراك كما يعطينا قدرة جيدة على تجنب محاولات الضغط والسيطرة ليحل محلها التحابب والتقارب المتبادل..

عناصر التفاهم

وذلك لأنه يضمن لنا العناصر الأساسية للتفاهم من:

- تركيز الانتباه على كلام الطرف الآخر.
- والتأكد من فهم مغزى حديثه.
- ومتابعة النقاط الهامة منه للرد أو التأييد..
- وإشعاره بالصدق والثقة والظهور بأننا نريد فهمه وعدم السيطرة عليه..

فإنه ليس من السهل تركيز الانتباه على كلام الخصم فى مواقف الخلاف المتوتر.. لأن تشنج الأوضاع وتوتر الأعصاب قد يغرينا بمحاولة المناورة وإفحام الطرف الآخر (لإثبات الأنا أو غير ذلك) وقليل منا من يفكر بإقناع الآخرين بصحة وجهة نظره من الزاوية المنطقية. وواضح أن

محاولات الإفحام والفرض تقودنا إلى التركيز على أنفسنا وأفكارنا وما يهمنا.. وتساهم العصبية والانفعال مساهمة كبيرة لسد العين والتفكير عن تفهم الطرف الآخر وما يحسّه ويفكر به..

لذا فإن محاولة التلخيص تفيد فى السيطرة على أنفسنا وتنظيم أفكارنا فى نفس الوقت الذى تشير إلى حسن نوايانا وصدقنا فى الحوار مما يشيد تواصلاً أفضل ويقيم جواً صافياً من الأمن والثقة ويبنى جسوراً متينة للتفاهم والارتباط بين الطرفين.. لأن التلخيص يعطى للمتحدث شعوراً بتتبعنا لتفاصيل حديثه بدقة واهتمام دون أن نحسسه بضغط أو ثقل آراءنا الخاصة ودون أن نوجه إليه سلسلة الأسئلة والمقاطعات الشبيهة بالأحكام القاسية..

وبالتالى فإن التلخيص يتضمن الإعلان للطرف الآخر عن استعدادنا لتفهمه وجاهزيتنا للتعاون معه.. وهذا الأشعار كفيل بشدّه إلينا ودعوة صادقة للتقارب والتفاهم ثم التنسيق..

فوائـد أخـرى

لكى ننجح فى تأثيرنا أو استثمار الحديث مع الآخرين فإننا نحتاج إلى إشارات تدل على حبنا للتواصل ومتابعة الحوار معهم..

كثيراً ما يحدث ـ حتى فى أحاديثنا اليومية مع الأصدقاء ـ أن نحس بأننا أخطأنا فى فهم محدثنا بل وأحياناً نحس بأننا قد أسأنا فهم مقصده ونواياه.. وبالتالى أسأنا تقديره واحترامه..

ويزداد هذا الشعور فى مواقف الصراع والتخاصم.. وذلك بسبب عدم الاستماع أولاً لما يقوله الطرف الآخر وماذا يريد..

والكثير من الناس يبتلى بسوء الظن والتشكيك فى نوايا الطرف الآخر عندما لا يقيم تواصلاً معه وبالتالى فإن للشيطان دوراً كبيراً فى إثارة

النزاعات والفتن بين الأخوة والأصدقاء وفى الغالب يستغل القطيعة ليثير فى النفوس الأضغان والتهم.. فإذا أقمنا تواصلاً معهم واستمعنا إليهم من قريب نكون قد أغلقنا عليه أبواب ذلك..

إن سوء الفهم.. وسوء الظن يجران وراءهما كثيراً من النتائج السلبية التى تنعكس بشكل واضح على مجرى الحديث وعلى إمكانات حل النزاع بشكل إيجابى وفعّال.

واستخدام التلخيص يوفر لنا قدرة جيدة على تخفيف الشكوك وتصعيد الأزمة وذلك لأننا بالتلخيص مضافاً إلى إشعار الآخرين بأننا جادّون من أجل التفاهم نكون قد امتلكنا القدرة على التأكد من مغزى كلامهم.. والتعرف على مدى فهمنا له..

فإن من المهم جداً أن لا نخلط فى كلام الناس ونمزج ما يقصدونه بما نفهمه نحن فكثيراً ما نستنتج من كلام محدثينا استنتاجات متسرّعة ربما لم يكونوا يقصدونها فيوقعنا فى مطبات سوء الفهم أو سوء الظن الأمر الذى قد يعكر أجواء العلاقات ويمنع من التفاهم.. فإذا لخصنا كلام محدثنا وركزنا على أهم النقاط فيه سيبقى لنا مجال للاحتجاج به عليه كما يبقى لديه فرصة للتفسير الواضح الذى يمنع من سوء الفهم الذى يزيد الطين بلة فى معظم مواقف الصراع.

إن مهارة التلخيص يمكن أن تكون مفتاحاً للتفاهم المتبادل وللتعرف على مصالح كلا الطرفين وبالنتيجة تساعد على قيادة المفاوضات بشكل خلّاق وهادف بدلاً من العراك والأذى المتبادل..

وعليه فإننا نشجع على أن نجرب هذا الأسلوب فى المحاورات لنصقل هذه المهارة فينا لنتعلم من احترام الآهرين والاستماع إليهم بشكل أفضل وليسهل علينا التفاهم معهم.

إن التلخيص وإن كان يتطلب منا المزيد من الجهد والتركيز وكتابة ما يدور فى المناقشات إلا أنه يعطينا قدرة كبيرة على تحويل الصراع إلى تفاهم والعراك إلى تفاوض وبالتالى يعطينا مهارة جيدة على تحويل المشاحنات إلى محبة وتعاون مضافاً إلى ما له من طاقة كبيرة على توثيق الكلام وكذلك التعمق فى مقترحاته وحلوله وفى مواقع الخلاف الاحتجاج به لنا أو علينا.

ويكفى فى هذا فوائد جمّة تغطى على ساعات الجهد والتعب الناجم من عملية التلخيص نفسها..

ثانياً: الدخول إلى عالم الآخرين

كثيراً ما يكفى أن ننظر من بعد إلى شخصين يتحدثان فيما بينهما لنتوصل إلى نوعية العلاقة التى بينهما وهل هى علاقة رسمية أم علاقة أقرب وأكثر حميمية.. (إذ لاحظنا وضعيات جسديهما أو حركات أيديهما أو المسافة التى تفصل بينهما) فربما سنتعرف على مستوى العلاقة بينهما.

- هل تذكر منظر شخصين يتحدثان فى مقهى أو حافلة نقل..؟
- هل راقبت وضعك وأنت تتحدث إلى شخص قريب جداً إلى روحك وقلبك؟
- هل انتبهت إلى أسلوبك فى الحديث مع طفل صغير؟

إنك فى الغالب تنزل إلى مستواه ـ الطفل ـ وتخاطبه على قدر فهمه ومداركه وفى الأخبار الشريفة ورد استحباب التصابى للصبى.. لماذا؟.. لأن ذلك كله عبارة ثانية عن فتح نوافذ نفسه والدخول إلى عالمه لتقيم معه تواصلاً جيداً. إذن أسلوب المحادثة وطريقة الجلوس وتقارب

الوجهين أو تقاطع النظرات أو الهمس وغيرها مؤشرات عفوية قد تدلنا على مدى الانسجام والتفاهم بين الناس...

فإن الروح هى التى تتكلم ولكن مرة اللسان يعبّر عن مشاعرها وأحاسيسها وأحياناً الجسد وكلما كانت العلاقة صميمية أكثر كان خطاب الجسد أدل وأوضح.. عليه فإذا أردنا أن تصل كلماتنا ومضامينها إلى محدثينا بشكل جيد ولطيف فعلينا أن نحرص على أن تكون لغة الجسد متوافقة مع ما نقوله لهم..

وإذا كنا حريصين على أن يحدثنا طرفنا الآخر عن نفسه بسهولة وارتياح أكبر فعلينا أن نحسسه بالأمن والثقة فى علاقته بنا..

ومن هنا فعلينا أن نفهم إيقاع وحركات جسده والألفاظ التى يستخدمها ومدى سرعة حديثه أو بطؤه والرموز التى يبطن بها الكلام لنتفهم أحاسيسه الكامنة جيداً ثم العمل على فتح منافذها والدخول إلى عالمه والتحاور معه من ا لداخل..

إن من أشد موانع التفاهم أن يتحدث شخصان من عالمين مختلفين لا يسعى أحدهما لدخول عالم الآخر.. أضرب لك بعض الأمثلة:

- عندما نتحدث إلى إنسان بسيط أمى فحتى ندخل إلى فهمه ومستواه لا بد وأن نتكلم بالأسلوب الذى يفهمه ويستمتع به وبالتالى نتمكن من أن نؤثر به ونوصله إلى طريق مفتوح للتفاهم فإذا تحدثنا إليه بألفاظ رنانة أو اصطلاحات من تلك التى يستخدمها المثقفون أو الاختصاصيون فإن ذلك سيمنع من التواصل الجيد لأننا نكون قد وضعنا بيننا وبينه حواجز كبيرة فى المستويين وبالتالى نحول دون الوصول إلى نتائج مرضية لأن طرفى الحديث أصبحا فى عالمين مختلفين تماماً.

- المدير الذى يتحاور مع عماله وموظفيه حول موضوع أو يحاول معالجة أزمة أو تصحيح فكرة لا شك أن فاصلة المواقع والأدوار يمكن أن تجعل فواصل نفسيه تحدد من مستوى العلاقات إلا أن المدير الناجح يمكنه أن يخفف من التباعد الكبير بينه وبينهم إذا دخل إلى عوالمهم فمثلاً..

- ربما يجد من المناسب أن يلتقى معهم فى بيته ويواصل الحديث وهو فى ملابسه البيتية..

- وربما يقبل ضيافتهم البسيطة على فنجان قهوة أو شاى فى كافى وربما يخرج معهم فى جولة سياحية..

- وربما يأكل طعاماً شعبياً لم يتعوّد العمال والموظفون أن يروه على هذه الحالة.

- وإذا ابتعد عن الأسلوب الخطابى واجتنب الألفاظ ولغة القرارات ليستعمل بدلاً منها كلمات بسيطة وأمثلة من واقع العمال سيكون أقرب إليهم ويشعرهم بالثقة والاطمئنان للانفتاح عليه.. لأنه أصبح واحداً منهم..

- وهذا الانفتاح الإيجابى الكبير من شأنه أن يمد جسور التفاهم والاتصال الذين يحظى الجميع بفوائدهما..

- وفى موقف آخر.. يمكننا أن نشجع محدثاً خجولاً على الحديث بعفوية واسترسال عندما ننحنى بقامتنا إليه أو نصغى إلى كلامه مع اقتراب قليل باتجاهه أو نتواصل معه بصرياً بشكل لطيف وشفاف..

ولعل العديد منا مرّوا فى تجارب لدى الحديث مع أناس لا يركزون كثيراً فى الحوار كيف يكون الحديث معهم ثقيلاً أنظر.. إذا تحدثنا

مع أشخاص باهتمام فوجدناهم يتطلعون إلى ساعاتهم أو يصلحون من هندامهم أو يتصفحون أوراقاً أو يطالعون مجلة أو صحيفة، أو يلتفتون إلى هنا وهناك كم سيثير هذا الأسلوب فينا من النفرة والملل والإحساس بالاحباط..

- إذا دخلت فى حوار مع مديرك أو زميلك وفوراً حمل التليفون أو قطع حديثك وتكلم مع شخص آخر.. قد يشعرك بأنه فى عالم غير عالمك.

إن إقامة تواصل مثمر مع الطرف الآخر يكون أسهل وأقرب عندما ندخل إلى عالم الطرف الآخر وننفذ إلى روحه وقلبه.. وتزداد أهمية هذه الآلية كلما كان موضوع الحديث صعباً..

إذن نستطيع أن نستمع إلى محدثنا استماعاً فعالاً عندما ندخل بشكل سريع إلى عالمه.. وواضح.. إن الدخول إلى عالم الآخرين ليس له صيغة ثابتة بل ربما يكفيك الدخول إلى عالم محدثك:

- أن تجلس معه جلسة بسيطة ومنفتحة.
- وربما تنحنى إليه جسدياً أو تتوجه إليه بوجهك ومقادم بدنك.
- وربما تجلس معه فى مطعم أو مقهى.
- وربما أن تتكلم بالطريقة التى يحبها ويميل إليها وهكذا..

وبالتالى فإنه ليس من الصعب أن تساهم بعض الالتفاتات البسيطة لأسلوبنا وطريقة تعاملنا مع الآخرين فى تحسن علاقاتنا بهم وتوطيد جسور الربط وفى النتيجة التوصل معهم إلى تفاهم أفضل حول المشكلات الصعبة.

إن تمثل عالم الطرف الآخر هو فن بذاته والفوائد المترتبة عليه أكبر مما نتصور إن الناس أذواق ومشارب والحالات النفسية للبشر تساهم كثيراً فى نوعية قراراتهم وطبيعة تصرفاتهم..

فإذا تمكنا من أن نتعايش مع الآخرين حسب ميولهم النفسية ودخلنا عوالمهم وتكيفنا مع أجواءهم سنكون فى الحصيلة أقدر على تفهم ما يريدون وبالتالى أقدر على إدارة الأزمة معهم إدارة ناجحة ومثمرة.

فإن تمثل عالم الخصم يفيدنا بالإضافة إلى ما تقدم.. يفيدنا فى صب موضوع الحديث فى النقاط الهامة التى تمسنا وتدخل فى أولوياتنا..

فعندما يحس محدثنا بأننا قريبون من عالمه الخاص ودخلنا إلى قلبه ومشاعره فإنه يكون من الأسهل عليه وعلينا أن نتعامل بارتياح وطيب نفس وهو يوفر لنا قدرة أكبر على أن نؤثر فيه بمقترحاتنا وآراءنا لأنه لا يشعر بأننا معه فى حالة حرب أو خصومة.. أو هناك نوايا يخافنا منها.. كما لا يحس بأن هناك محاولات ضغط وإكراه تفرض عليه من خارج.

ثالثاً: اعمل على توجيه الحديث

ونعنى به الإدارة المقصودة لأقوالنا وأقوال محدثنا فى الاتجاه الذى نطمح إليه.. وطبيعى هذا يشمل صيغة الحديث ومحتوياته..

إن محدثينا قد لا يستطيعون فى بعض الأحيان أن يتحدثوا إلينا بطلاقة خصوصاً فى القضايا الهامة بالنسبة إليهم لذا ربما يقعون فى مطبات تهميش الكلام أو الخروج به عن الموضوعية أو الامتناع عن المواصلة وتتجلى هذه الأزمة فى مواقع الخلاف.

ربما يعود ذلك إلى توترهم النفسى.. أو خجلهم أو قلقهم وخوفهم من العواقب أو الإبهام فى المستقبل وغموض المصير ونحو ذلك..

فإذا كان هدفنا نحن أن نتوصل إلى تفاهم ثم تعاون معهم فإن بإمكاننا أن نساعدهم على التعبير عن ذلك بسهولة وفى نفس الوقت نقود المحادثات بالاتجاه الذى يهمنا ويهم المفاوضات..

كيف نوجه الحديث؟

١ ـ لعل أول طريق للوصول إلى الآخرين هوان نبدأ نحن بالتحدث عن أنفسنا فيما يتعلق بموضوع البحث.

فإننا بذلك نكون قد زودنا طرفنا الآخر بما يعينه على فهمنا ومخاطبتنا وفى نفس الوقت نكون قد رفعنا عنه حالة القلق والخوف ولو بعض الشىء.

وذلك لما تقدم بيانه من أن أكثر المخاوف والقلق ينشأ من الغموض فى الطرف الآخر فإذا تحدث عن نفسه بوضوح وصراحة يكون قد أزال عن نفسه الالتباس.. ولعلنا نبدأ الحديث هكذا..

ـ إنى أدرك كم لهذا الموضوع من الأهمية بالنسبة إلينا لذا قد يصعب عليك التحدث به وقد وقعت أنا شخصياً بهذا الإحساس فى تجارب سابقة فقد جرى حديث مع... (وتبدأ تقص له الموضوع تدريجياً من حيث لا تشعره بروتين المحاورة).

٢ ـ فإننا عندما نبرز الجزء المخفى من شخصيتنا بأسلوب رقيق ولطيف نكون قد أشعرناه بالأمن والطمأنينة فيتشجع بشكل طبيعى للحديث معنا بارتياح وثقة. فى الوقت الذى ما كنا نحصل على هذا الاسترسال إذا تعاملنا معه وفق الروتين أو بقينا نتكتم ونتحفظ منه.

٣ ـ إذن بالحديث العفوى الواضح يمكننا أن نوجّه الحديث بالاتجاه الذى يعود علينا جميعاً بالفائدة وتحقيق المصالح المشتركة...

هناك أسلوب آخر لتشجيع الطرف الآخر للدخول فى الحديث بأمان وثقة.. وهو لا يقل أهمية عن الأول.. وذلك إذا حددنا موضوع

المحادثة بوضوح ودقة.. فى بعض الأحيان نساهم نحن فى إرباك الطرف الآخر إذا كان موضوع حديثنا معه مبهماً وشديد العمومية..

٤ - وواضح أن العموميات تضيّع الغرض وتقطع رأس الحديث وخواتيمه فيعيش أطرافه والطريق أمامهم مبهم لا يعرفون من أين يبدأون والى أين ينتهون..

أنظر.. إذا حاورك محدثك هكذا.. (عن الأوضاع الإدارية فى العمل مثلاً).

فى الواقع لا أعلم من أين أبدأ وبأى موضوع أبدأ والى أى نقطة انتهى..

فى الحقيقة أنا لست مستعداً للخوض فى هذا الحديث الآن لأنه لا شىء عندى أبدأ به ولا يدور منه شىء فى رأسى.

مع هذا الحديث كيف ستجد نفسك؟ وهل ستتمكن أن تتوصل إلى حل؟.

بينما لو حدد موضوع الحديث من أول وبدأ من حيث يبتدأ به فى هكذا مواضيع ستجد أن المحادثات مثمرة وتصل فى آخر المطاف إلى حلول..

لذلك إذا واجهنا هذا النوع من الحديث هناك طرق تعيننا على توضيحه ورفع الإبهام عنه فيمكننا أن نوجه بعض الأسئلة مثلاً إليه فنقول:

قل لى من فضلك.. ما هى أخبارك الإدارية؟

وهل تشعر بالارتياح فى عملك مع مديرك؟

لماذا تشعر بعدم الراحة من مديرك مع أنه إنسان جيد ومتواضع؟

ما هى الخطوات التى ينبغى أن تتخذ لإنجاح الأزمة الإدارية؟

وواضح أن مثل هذه الأسئلة تركز على المهم من جوانب الحديث وتطوقه بسور واضح يمنع منه الشطط أو الخروج عن الموضوعية فى نفس الوقت

الذى يرفع منه الإبهام والغموض وبهذا نكون قد ساعدنا محدثنا على توجيه الحديث وأعطيناه رؤية أوضح وأعمق وأكثر تحديداً عن موضوع المحادثات فى نفس الوقت الذى نكون قد وفرنا لأنفسنا جملة من المعلومات الجيدة عن أوضاع الطرف الآخر التى من شأنها أن تعيننا على إدارة الحوار بالشكل الأفضل، وتصل فى الآخرة إلى نهاية مرضية لنا جميعاً.

* * *

يعيش الناس عموما فى مجتمع يهتم بالمظاهر، بحيث يشعرون بأن عليهم الظهور بأبهى حُلة فى جميع الظروف، لكن هذا الضغط يؤثر فى نفسية البعض، بحيث يشعرون بأنهم أقل من الآخرين. فكيف يمكن التغلب على هذه العقدة؟

غالباً ما يميل الآخرون إلى تصنيفنا حسب مظاهرنا وليس حسب أعمالنا، فليس لدى أحد الوقت لكى يهدره فى محاولة التعرف إلى الآخر ودراسة تصرفاته وتاريخه ليعرف قيمته. لهذا، غالباً ما يميل الناس إلى الحكم على الآخرين من خلال أسهل الطرق وهى المظهر. سيادة المظاهر فى المجتمع تدفع البعض منا إلى الإصابة بعقدة نفسية تجاه مظهره الشخصى، بحيث يركز المرء انتباهه واهتمامه على أنفه الكبير، أو على عينيه الضيقتين أو على أذنيه الكبيرتين، لدرجة أنه يصبح مقتنعاً بأن الآخرين لا ينظرون إلا إلى ما يعتبره عيباً فى شكله. فمن أين تأتى هذه الصورة المشوهة التى يحملها البعض منا عن مظهره؟

الشخص الذى يبالغ فى الشعور بالنقص، لمجرد عيب صغير فى شكله، هو شخص يحمل فى ذهنه صورة مثالية عما ينبغى أن يكون عليه شكله، ويمضى وقته كله فى المقارنة بين ما هو عليه فى الواقع والصورة المثالية التى ينبغى أن يكونها.

تبايـن:

بالنسبة إلى هذا النوع من الناس الذين لا يملون من المقارنة، فإن أى عيب فى شكلهم، حتى ولو كان غير موجود، قادر على أن يتحول بالنسبة إليهم إلى عقدة نقص حقيقية.

معاناة نفسية:

معاناة الفرد عقدة نقص تجاه عيب ما فى شكله، ما هى فى الحقيقة إلا تبلور لمعاناة نفسية دفينة داخله. والشخص المصاب بعقدة تجاه شكله، عندما ينظر إلى المرآة، لا ينظر إلى نفسه فى مجملها بشكل عام، بل يصوب نظره كله على التفصيل الصغير الذى لا يعجبه فى شكله. مثلاً، المرأة ذات الأنف الكبير قد لا ترى فى المرآة إلا هذا الأنف. فهى لا ترى عينيها الجميلتين أو شعرها الطويل الناعم أو بشرتها الصافية أو شفتيها الورديتين، هى لا ترى سوى ما يزعجها وهو أنفها، ولو نظرت إلى وجهها فى مجمله، لوجدت أنه جميل حتى مع الأنف الذى لا يعجبها. هذا النوع من الناس، يعتقد أنه من دون هذا العيب، لكانت حياته ستكون مختلفة تماماً. وناجحة تماماً، وستكون لديه علاقات أفضل مع الناس وسيكون محبوباً أكثر. فهؤلاء المهووسون بعيوب أشكالهم يكرسون كل حياتهم للبحث عن طريقة لتصحيح ذلك العيب مهما كلفهم الثمن. وفى المقابل، هم يهملون التركيز على البحث عن استراتيجيات يبرزون بها مَواطن الجمال فى أشكالهم ويسلطون الضوء عليها، ويهتمون بإظهارها للآخرين بكل فخر.

من عقدة إلى مرض:

إذا كان هذا العيب فى الشكل الخارجى للفرد يزعجه ويشغل باله كثيراً لدرجة أنه لا يبارح تفكيره، فإن ذلك قد يكون مرضاً نفسياً يسمى

"رهاب التشوه". هذا المرض هو حالة مرتبطة بشكل مباشرة بالصورة التى يحملها الشخص عن جسمه أو شكله الخارجى. والشخص الذى يعانى هذا المرض النفسى، يكون مقتنعاً بأنه بشع المنظر أو أنه يعانى تشوهاً فى جسمه. وفى الغالب الأعم، يكون تركيزه منصباً على منطقة معينة من جسمه، مثل (الأنف، الردفين، الثديين..) فى قاعات الانتظار الخاصة بالمصحات، المتخصصة فى الجراحات التجميلية، سنجد الكثير من هؤلاء المرضى. وحتى بعد إجراء العملية التجميلية لهم، فإنهم، وبشكل عام، لا يرضون عن شكلهم الجديد وعن نتيجة العملية، فلا يترددون فى تكرار الجراحة بعد الأخرى، بحثاً عن نتيجة لا توجد إلا فى خيالهم، أو أنهم يتهمون الجراح بأنه هو الملوم على عدم حصولهم على النتيجة التى حلموا بها.

فقدان الثقة:

علينا أن ندرك أن هذا الاضطراب النفسى، يمكن أن يكون مجرد مرحلة انتقالية لدى المراهق أو المراهقة، حين يكون المراهق غير قادر على تقبل التغيرات الفيزيولوجية التى تطرأ على جسمه وشكله. وهنا، لا يوجد فى الأمر ما يدعو إلى القلق، مادامت الأزمة محدودة فى فترة المراهقة العابرة. أما إذا بقيت هذه الفكرة مسيطرة على تفكير الشخص حتى بعد دخوله مرحلة الشباب والنضج، فتكون هناك احتمالات كبيرة لأن يفقد الفرد الثقة بنفسه، وقدرته على إثارة إعجاب الآخرين، وخاصة من الجنس الآخر، وقد يصل به الأمر إلى قطع العلاقات مع محيطه من الناس، ويتجه إلى الانكماش والانطواء على نفسه، وهذا ليس أمراً طيباً. فالانطواء غالباً ما يقود إلى الاكتئاب. لهذا، من المستحب أن يقصد الإنسان البالغ، الذى يعانى مثل هذه الأعراض، طبيباً نفسياً. فالطبيب أو

المتخصص النفسى لديه أدواته الخاصة وأساليبه وخبرته، التى تجعله قادراً على تقدير خطورة الأمر وحله، ومساعدة المريض على تجاوزه والوصول إلى البر بأمان.

تحلى بقوة الثقة:

الثقة بالنفس شيئ داخلى يتمدد وينتشر وهى من الأشياء التى تقوم بها فيدركها الإحساس الداخلى لك - أى يتأثر التفكير والشعور والسلوك والجسد - فتثق وتؤمن بأهدافك وقراراتك وكذلك بقدراتك وإمكانياتك؛ أى تؤمن بذاتك وبالتبعية فإن انعدام الثقة يؤثر على التفكير والشعور والسلوك والجسد كذلك.

فإذا وجدت أنك:

فى جانب التفكير:

- لا تستطيع أن تفكر.
- ترى أن الأمر صعب.
- هناك أشياء كثيرة لا تعرفها وتخاف أن تعرفها أو تتعامل معها.
- لو كنت تعرف أمراً ما تخشى من تنفيذه أو القيام بعمله، فدائماً هناك من هو أحسن منك.
- تخشى أن تفعل أى شيئ وتخاف من كل شيئ.

فى جانب الشعور:

- تخاف دائماً.
- بإستمرار تمر بحالة قلق.
- محبط وغاضب على ذاتك ونفسك.
- خائف من المجهول أو الجديد.

- تخاف من التغيير.
- لديك هبوط معنوى حاد.
- حانق على الغير فالأمر لهم سهل على الدوام وتتأثر سلباً بنجاح الآخرين.

فى جانب السلوك:

- سلبى.
- فى آخر الصفوف.
- تسوف فى الأمور.
- بطيئ فى ردود أفعالك بلا داع.
- متردد.
- تطلب وتتسول التشجيع من الآخرين.
- سريع التسليم بالهزيمة.
- ذو حساسية فائقة.

فى جانب الجسد:

- تخاف من النظر فى عيون الآخرين.
- متوتر وعصبى.
- كسول وخمول.
- تضع رأسك فى وضع انحناء دائم.
- تفتقد روح الدعابة والمرح والفكاهة.

إذا وجدت كل ذلك أو بعضاً منه عليك أن تدرك أنك تعانى من انخفاض فى الثقة بنفسك ويلزم لك أن تبدأ ببناء ثقتك بنفسك من خلال أن تدرك أن الأمر يعتمد على ما تقوم بأدائه فعلاً.

- هناك من الناس من يخدعك ويشعرك بأنه يثق بنفسه والعكس صحيح فلا تتخدع فتسقط.
- الثقة تأتى من القيام بأداء الأعمال وممارستها، والأخطاء أمر لا مفر منه.
- الآخرون يقيمون ثقتك بنفسك حسب تقييمك أنت.

ولذلك فعليك بـ:

١ ـ الممارسة: بناء الثقة عادة يتم الوصول إليها بممارستها خاصة وأنت منشرح الصدر وتعمل بارتياح وصافى الذهن وليس تحت ضغط وهجوم.

٢ ـ تصرف وكأنك تثق فى النتيجة المتوقعة من ثقتك بنفسك.

٣ ـ إذا ارتكبت خطأ فلا تقف عنده، فقط تعرف على الخطأ واستخدمه كى تضع نفسك على طريق أفضل فى المرة القادمة، فالأخطاء وجدت لكى نتعلم منها فهى مصدر للمعلومات.

٤ ـ شجع نفسك على النهوض دوماً وادفعها نحو الأمام.

٥ ـ لا تعاقب نفسك ولا تجلدها وتعامل معها بطريقة سليمة حتى تنمو وتكبر.

٦ ـ خالط الأفراد الإيجابيين فمن الصعب جداً أن تكون إيجابياً عندما تصاحب أشخاصا سلبيين.

٧ ـ أعد قائمة بالإيجابيات والسلبيات وتصرف طبقاً لها.

٨ ـ خصص وقتاً للتفكير والتخطيط وفكر فى أهدافك واحسب تقدمك حتى الآن، وحدد الأفعال التى يجب أن تقوم بها لتحقق هذه الأهداف.

٩ - أجبر نفسك على التركيز على الإيجابيات وعندما تتسلل إليك أفكار سلبية توقف وأعد النظر مرة أخرى.

١٠ - تعلم أن تتعاطف مع الآخرين وانظر إلى موقفهم وتفهم لماذا يتصرفون هكذا وما يمكن أن تفعله لتكوين علاقة إيجابية وبنّاءة معهم.

١١ - افتح أنت الحوار مع الآخرين وافترض أن الطرف الآخر يشعر بالخجل فبادر أنت بالخطوة الأولى وابدأ حواراً معه.

١٢ - كريماً فى مجاملتك للآخرين فسوف يساعدك هذا على بناء علاقات إيجابية مع الآخرين مما يشعرك بالثقة فى نفسك.

١٣ - ابتعد عن مواطن الضغط فى المناقشات.

١٤ - ابدأ يومك بإيجابية وفكر فى الأشياء التى تحبها وتجيدها ولا تفكر فى المشكلات والأمنيات.

١٥ - إذا وجدت نفسك فى مأزق وموقف غير محتمل ابتعد عن مسببات هذه المواقف وخذ راحة بعيداً عنهم.

١٦ - حدد لنفسك أهدافاً يمكن تحقيقها بواقعية وجزئ هذه الأهداف واجتهد أن تحقق منها الكثير باستمرار فهذا سوف يمنحك الثقة اللازمة لمواجهة أهداف كبيرة وبعيدة.

١٧ - تحمل المخاطرة المدروسة مادمت مقتنعا بصحة فكرتك.

١٨ - تعلم دائماً الجديد وساعد الآخرين بدون أن تتوقع أى شيئ فى المقابل.

١٩ - فكر قبل أن تتحدث وسيطر على أعصابك.

٢٠ ـ اعتنِ بصحتك وهيئتك وارتد من الملابس المناسب؛ فالصحة والمظهر الجيد يزيد من ثقتك بنفسك ويجعل الآخرين يركزون على قدراتك بدلاً من أن يغوصوا فى أعماقك ويتساءلوا عن سر اختلافك عن الآخرين.

■■■

2

لا تقف على توافه الأمور



تلقيت دعوة عشاء من صديقى القديم، الذى أعرفه من أيام الدراسة. وبعد أن جلسنا إلى المائدة، ومعنا زوجته وولده، أخذ يتمتم بكلمات فهمت أنها صلاة الشكر، ولكننى لم أميّز منها كلمة واحدة. ولم تمض بضع دقائق حتى أشار الصبى إلى لون من الطعام وتفوه بكلمات مبهمة لا تختلف كثيراً فى طريقة نطقها عن طريقة والده، فغضب الوالد على الفور، وصرخ فى وجه ابنه قائلاً:

"أخبرتك عدة مرات أنه يجب عليك أن تتكلم بوضوح حتى يستطيع السامع أن يفهمك".

وتنهدت الأم ثم عقبت فى صوت مطرب تؤدى زوجها فيما ذهب إليه. وتجهم الولد ثم غادر الغرفة وهو يبكى، فقال صديقى موجهاً الحديث إلىّ:

- لست أدرى ماذا أصنع مع هذا الصبى.. إنه يغمغم دائماً ولا يقول شيئاً واضحاً، ولست أدرى ما علّة هذا الغموض فى الحديث؟

فقلت على الفور:

- إنك أنت وزوجك المسؤولان عن ذلك، فأنتما تأكلان أواخر الكلمات، والصبى فى الواقع يقلدكما.

ولمست لأول وهلة أنهما جرحا فى شعورهما، ولكن سرعان ما اعترف الوالد بهذا النقص فيه ثم قال فى هدوء:

ـ قد تكون مصيباً فيما تقول.. إن رئيسى فى العمل أبدى غير مرة عجزه عن متابعة ما أقول، ولكننى كنت أغضب حينذاك وأحسب أنه يتعمد التعريض بى أمام زملائى".

وقالت الأم: "وأحسب أنك محق أيضاً فيما ذهبت إليه بالنسبة لى. لقد حاولت مراراً أن أعبر عن رأيى خلال انعقاد مجلس إدارة الجمعية التى اشتركت فيها مؤخراً، ولكن الخوف كان يتملكنى فى كل مرة، فيضطرب الحديث ولا ألبث أن ألوذ بالصمت".

وتمثلت فى مخيلتى حينذاك صور مئات من معارفى الذين يشكون من عيوب فى الحديث متشابهة ولكنهم لا يفطنون لها.

ذكرت صديقى رجل الدين الذى كان رغم ذكائه وسعة اطلاعه لا يكاد يلقى موعظة حتى يسخر منه السامعون، أو يغطون فى النوم قبل أن يفرغ منها، وكان الدم يتجمد فى عروقه كلما دُعى إلى الاجتماع مع رؤسائه فى لجنة أو مؤتمر. ولهذا كانت تسند إليه فى كل عام وظيفة أقل من سابقتها.

وتذكرت صديقاً ذكياً نشيطاً، ضاعت منه فرص كثيرة للتقدم فى عمله، وذلك لأنه كان يتأتأ فى حديثه، ويتحاشى أن يتصل برؤسائه وأن يتفاهم معهم.

وكذلك تذكرت مدرّسة شابة جميلة، أتت إلىّ يوماً وهى تبكى، ثم ذكرت أنها لن تعطى درساً آخر فى التاريخ، لأن تلميذاتها أخذن يضحكن منها أثناء الدرس لغير ما سبب ظاهر..

فى جميع هذه الحالات، كان العيب الرئيسى مضغ الكلمات وإدماج إحداها فى الأخرى، كما كان الخوف من الكلام يعوق المتكلمين عن التعبير عما يدور بخلدهم بطريقة مفهومة واضحة.

حدثنى مدير إحدى المؤسسات عن شاب ذكى، ابتكر طريقة طريفة لزيادة الإنتاج، فلما طلب إليه أن يشرح طريقته فى الاجتماع الإدارى الخاص بهذه البحوث، خجل وتملكه الخوف من الكلام وسط جمع من كبار موظفى المؤسسة، فاعتذر عن الحديث وانسحب من الاجتماع. كان أن قام زميل له بشرح تلك الطريقة فى إجتماع آخر، فعهد إليه فى تنفيذها. ولم يلبث أن رشّح لوظيفة كبيرة، بينما ظلّ الشاب صاحب الفكرة كما هو لم يتقدم فى وظيفته.

وليست حاجة المرء إلى القدرة على الكلام الواضح المقنع وليدة اليوم، فقد فطن "ديموثيتس" إلى ذلك منذ عدة قرون، فأخذ يدرّب نفسه على إجادة هذا الفن حتى غدا أكبر خطيب فى أثينا.

وقد قضى (أبراهام لنكولن) فترة طويلة فى صدر شبابه يتدرب على الإلقاء كى يؤثر فى نفوس سامعيه، فنجح فى بلوغ هدفه وتحقيق أمنيته. وأصبح رئيس الولايات المتحدة..

وكان (تشرشل) كثير التلعثم فى حديثه وهو صغير، وكان معروفاً بصوته المنفر، ولكنه لما لبث أن تغلب على هذه العيوب وأصبح من الخطباء المعروفين.

العبارة الواضحة

ولعل من أسباب نجاح فرانكلى رزفلت، وأيزنهاور، قدرتهما على تصوير آرائهما وعرضها فى عبارات واضحة ولهجة غير منفرة.

ولا تحسبن المهارة فى الحديث والإلقاء وقفاً على الموهوبين، فقد منحتك الطبيعة كما منحتهم، جميع الآلات الصوتية اللازمة للكلام الجيّد المفهوم. ولكن الفارق بينك وبينهم أنهم يعرفون كيف يستخدمون جميع أجزاء هذه الآلات، وكيف يلائمون بينها فلا يجهد أحدها بينما تظل الأخرى عاطلة.

ولو أتيح لك أن ترى ـ بالأشعة ـ مرة كيف تحدث الأصوات عند الإنسان لرأيت أن المرء يستنشق الهواء، وقود الصوت، ثم تدفعه عضلة الحجاب الحاجز إلى أعلى، فيندفع داخل القصبة الهوائية ثم الحنجرة "الدهليز" وهو أعلى جزء فيها، ويحد من أعلى بوترى الصوت الكاذبين ومن أسفل بوترى الصوت الحقيقيين اللذين يهتزان بقوة اندفاع الهواء محدثين بعض النغمات. وهذه تصل إلى الفم والأنف ـ اللذين يكبّران الصوت ـ فتتحول النغمات إلى حروف عن طريق اللسان وسقف الحلق والشفتين والفك. ونطق الحروف المتحركة يكون بتغيير شكل الفم وحجمه. أما نطق الحروف الساكنة فيكون بإيقاف النغمات عند الدهليز.

والمتكلم الطليق يستخدم الأعضاء التى تشترك فى إحداث الصوت. ومعنى هذا يتنفس بانتظام، ويحتفظ بالأوتار الصوتية حساسة لينة سهلة الانثناء. وهذا يعنى أيضاً استرخاء جميع أجزاء الفم عند الكلام، وبذلك تخرج الكلمات واضحة، ويكون الصوت رخيماً قوياً. ثم تأتى بعد ذلك مسألة السرعة إذ ينبغى ألا تزيد سرعة الكلام على ٢١ ـ كلمة فى الدقيقة، ولا أن تنقص عن ذلك كثيراً. على أن المتكلم اللبق يقسم حديثه إلى مجموعات من الجمل ذات مغزى. ثم يقف بين الواحدة والأخرى وقفة طبيعية يستعيد بها قدرته على الإلقاء ورخامة الصوت.

فإذا كنت تحس أن كلامك مبهم مضطرب ونبرات صوتك تثير سخرية السامع أو لا تسترعى التفاته، فجرب التمرينات التالية عشر دقائق كل يوم لمدة شهر.

١ ـ خذ نفساً عميقاً، ثم الهث فى سرعة ونشاط حتى تتعب. ثم حاول أن تضحك وأنت تستنشق الهواء ببطء عدة مرات. وحاول عند الزفير أن تكرر كلمتى "هات" و"هوت" ولا تيأس إذا أجهدتك هذه التمرينات فى الأيام الأولى، فإن ذلك يدل على أن عضلة الحجاب الحاجز عندك فى حاجة إلى تنشيط.

٢ ـ لتنشيط عضلات الحنجرة والفكين، حول رأسك فى حركات دائرية. ثم تثاءب وأدر فكّيك ببطء من جانب إلى جانب. ثم اقرأ فى همس وبسرعة حتى تتعب الأوتار الصوتية. إن بعض عيوب الكلام ترجع إلى ضعف نبرات الصوت وإلى سوء نطق الحروف التى تتكون بتحريك اللسان والشفتين والأسنان وسقف الحلق والفكين فى أوضاع مختلفة. وهذه التمرينات مفيدة لتلافى هذه العيوب.

٣ ـ إذا كنت "أخنب" أى كان كلامك يبدو كأنه صادر من أنفك، فإن ذلك يرجع إلى أنك تسد أنفك أثناء الحديث، فتحرم نفسك بذلك من "مكبر" ومرشح مهم للصوت. هذا إذا لم تكن فى فتحتى الأنف زائدة أو غيرها من الحواجز المرضية التى ينبغى علاجها واستئصالها. وعندئذ حاول أن "تدندن" لبضع دقائق، وأن تعوّد نفسك إخراج الصوت من الأنف بالإكثار من ترديد كلمات تنتهى بالحرفين "م" و"ن" أو المقطع "إنج" مثل "عوم"، "لون" "باذنج" و"لارنج" وهكذا.

وهذه نصائح تستطيع إذا اتبعتها أن تصبح خطيباً مفوهاً.

١ ـ انظر إلى الذين تتحدث إليهم.. سواء أكانوا شخصاً واحداً أم ألف شخص.

٢ ـ افتح فمك جيداً وأنت تتكلم ودع الكلمات تخرج واضحة وبصوت عالٍ.

٣ ـ ليكن فمك خالياً من لفافات التبغ أو العلكة وما شابهها.

٤ ـ اجلس أو قف معتدلاً، بحيث تكون عضلات حلقك وفكيك مرتخية حتى تستطيع أن تتنفس وأن تتكلم بسهولة.

٥ ـ كن منبسط الأسارير، وأنت تلقى خطاباً، شديد الثقة بنفسك مؤمناً بحديثك.

فن التعامل فى المناسبات

يمكن اعتبار الإتيكيت بمثابة دستور للتعامل بين الناس، أفراداً وجماعات، يعودون أو يحتكمون إليه عندما يعجزون عن إتّخاذ القرار الصحيح حول كيفية التصرُّف خلال موقف ما أو مناسبة رسمية كانت أو غير رسمية.

متى يجب مغادرة الحفل أو المكان الذى تمت دعوتك إليه؟ وكيف يمكنك الإستئذان للمغادرة من دون إزعاج المضيف أو المضيفة أو الضيوف الآخرين الموجودين فى الحفل ذاته؟ إذا عرفت الإجابة، فأنت تتقن فعلاً إتيكيت مغادرة الحفلات، أمّا إذا كنت ممن لا يدركون هذه القواعد، فإنّنا سنزودك بالمعلومات الكافية التى تمكنك من التعرف أكثر إلى فن مغادرة الحفلات.

مثلما يوجد إتيكيت خاص بكيفية قبول الدعوات أو رفضها، هناك أيضاً قواعد يجب العودة إليها عند اتّخاذ القرار بالبقاء أو مغادرة أى حفل أو مناسبة. وينص الإتيكيت على ضرورة أن يبدأ الضيف التفكير فى مغادرة حفل العشاء أو الغداء بعد مضى ساعة على الإنتهاء من تناول الطعام، إذ إن من غير اللائق أن تغادر المكان بمجرّد الإنتهاء من الأكل. أمّا قرار البقاء، فيعتمد على الجو السائد، إذ يجب عليك هنا أن تتمتع بإحساس مرهف وبشفافية عالية، تمكنك من قراءة تعابير وجوه مضيفيك، أو حركة جسديهما، أو استشعار نبرة صوتهما وطريقة كلامها، فإذا لاحظت وجود ملامح تعب أو إرهاق عليهم، عليك أن تدرك فوراً أنّه حان الوقت لمغادرة الحفل. من المهم جداً ألا تنتظر أن يطلب منك أصحاب الدعوة المغادرة كى لا تشعر بالإحراج. فى المقابل، يتحدد موعد مغادرتك الحفل الصغير، حيث لا يوجد عدد كبير من الضيوف، عندما تلاحظ إستعداد الآخرين للمغادرة، فلا يجوز مثلاً أن تغادر باكراً جدّاً كى لا ينتهى الحفل بسرعة، بل انتظر قليلاً وحاول أن تقرأ تعبيرات وجوه الضيوف لتعرف ما إذا كانوا أصبحوا مستعدين للمغادرة، كما يمكنك الإعتماد على حسن تقديرك للموقف والظرف، لإتّخاذ القرار بالبقاء أو المغادرة.

كيف تستأذن من مضيفيك؟

تختلف طريقة الإستئذان من المضيفين تبعاً لنوعية الحفل، ففى الحفلات الكبيرة، عليك الإستئذان من أصحاب الدعوة وتقديم الشكر لهم لدعوتك لحضور هذا الحفل الجميل، والحرص فى الوقت ذاته على عدم الإطالة فى توديعهم وشكرهم، ولا تنتظر أن يصطحبوك إلى الباب بل افعل ذلك بمفردك. لست مرغماً هنا على توديع جميع الضيوف

الحاضرين، وإنّما يمكنك توديع مَنْ تحدثت معهم مطولاً فى الحفل وترغب فى لقائهم مرّة أخرى، أو كنت على معرفة جيِّدة بهم، لأنّ ذلك يدل على اهتمامك بهم، وكى لا تتركهم يتساؤلون أين اختفيت فجأة.

أمّا فى الحفلات الصغيرة، فإنّ القاعدة هنا تنص على ضرورة توديع الجميع وليس المضيفين فقط. وفى هذه الحالة، فإنّ أصحاب الدعوة يجب عليهم مرافقتك إلى باب المنزل الرئيسى لتوديعك، ولكن هنا أيضاً احرص على عدم الإطالة فى التوديع، لاسيما أنت يا عزيزتى، لا تطيلى الحديث عن الثياب أو مشروعات التسوق، بل أجلى كلامك ليوم آخر. لا يجوز إبقاء المضيفين مشغولين على الباب فى الوقت الذى لا يزال هناك ضيوف فى الداخل.

ماذا لو طلب منك أصحاب الدعوة عدم المغادرة؟

هنا، عليك أن تفرق ما بين المجاملة الطبيعية فى مثل هذه الحفلات والرغبة الحقيقية للمضيفين فى بقائك وعدم المغادرة. فإذا لاحظت وجود إصرار من قبل أصحاب الدعوة، وأيقنت أنّ طلبهم هذا ناتج فعلياً عن استمتاعهم بحضورك، لا مانع حينها من البقاء. فى المقابل، تنص القواعد المتعلقة بالمضيف، على ألا يلحّ أصحاب الدعوة على ضيوفهم بالبقاء، لاسيما إذا كان الوقت متأخراً، أو كان منزل الضيوف يقع فى منطقة بعيدة، أو كان هناك أطفال فى إنتظارهم.

فى حالة المجاملة فى طلب البقاء، ستلاحظ أنّ نبرة صوت مضيفيك تخلو من التأكيد والإصرار، وأن حركة أجسادهم باردة وجامدة، ما يحتم عليك فهم الرسالة بضرورة الإعتذار بأنّ الوقت أصبح متأخّراً، وأنك لن تتمكن من البقاء. ولا تنس هنا أن تشكرهم على دعوتهم لك وعلى الحفل الجميل.

فن التواصل مع الضيوف

هل ترتبك دوماً وتشعر بالقلق كلّما فتحت حواراً مع أحدهم خوفاً من أن ترتكب هفوة ما، أو يبدو حديثك تافهاً؟

إليك بعض النصائح التى تساعدك على الإنخراط مع الضيوف والتواصل معهم من دون خوف من إرتكاب هفوات قاتلة.

- ابدأ الحوار بأسلوب سلس: من أسهل الطرق للبدء بالحوار، هى التحدّث مع ضيف آخر عن الجهد الذى بذله أصحاب الدعوة لجمع الناس ودعوتهم إلى هذا الحفل الجميل. أو يمكنك التحدّث عن الطعام اللذيذ الذى يقدم. مثل هذه الأحاديث البسيطة، من شأنها أن تساعدك على الإنطلاق فى حوارك وأخذك إلى موضوعات أخرى.
- ابتعد عن الموضوعات الحسّاسة والمعقدة: احرص دوماً على اختيار الموضوعات العامّة والبسيطة والتى لا تتطلب نقاشات حادة، كتلك التى لها علاقة بالسياسة أو الدِّين.
- أنّه حديثك بأسلوب راقٍ: احرص دوماً على إنهاء حديثك مع الآخرين بعبارات لطيفة، مثل أن تقول: "سررت بالحديث معك، أتمنّى لك ليلة سعيدة"، أو "تشرفت بمعرفتك، أرجو أن نلتقى مرّة ثانية فى مناسبة أخرى". يمكنك أيضاً الإستئذان لسبب محدد كأن تقول لمحدثك: "أرغب فى سكب كوب آخر من العصير"، أو سألقى التحية على أحد أصدقائى". فى كل الأحوال، احرص على أن يكون كلامك لطيفاً لدى إنهاء الحديث.
- لا تتحدّث مع الضيف أكثر من مرّة: فى حال رأيت الضيف الذى سبق أن تبادلتما معاً أطراف الحديث فى بداية السهرة، ابتسم

ببساطة وحيه بهز رأسك قليلاً، وتفاد أن تعيد فتح حوار معه مرّة أخرى، إلا إذا شعرت بأنّه يريد أن يفعل ذلك.

تكيّف مع كل الظروف:

تنمية القدرة على التكيف تحتاج كأغلب المهارات إلى الممارسة والممارسة والممارسة. وإليك طرقاً تمارس بها المرونة المعرفية والعاطفية والمزاجية، وتحسن قدرتك العامّة على التكيف.

طرق لممارسة المرونة المعرفية:

- كن كالطفل فى فضوله. أسأل كثيراً. اندهش، استكشف، وفكر قبل الحكم والقرار.
- قبل الإختلاف. المختلف ليس صواباً ولا خطأ. مختلف فقط.
- انظر، ودع غيرك يراك. اخرج وانظر بنفسك، ماذا يحدث. فى أثناء أوقات التغيير يحتاج الموظّفون لأن يروا فريق الإدارة.
- ضع خطة للمشكلات. وضح أسلوبك وإجراءاتك فى التعامل مع الموظّفين المقاومين، أو إدارة الأزمة، أو صنع قرار سريع فى مواجهة عدم اليقين. لا تتشبث بخطة أو إستراتيجية وحيدة. ليكن لديك الخطة ب، ج جاهزتين.
- افهم المقاومة. استطلع المخاوف والقضايا التى قد تكون وراء مقاومة الناس أثناء التغيير.
- لتكن مفتوح العينين، على اطلاع بشأن الغوط المتغيّرة التى تواجه المؤسسة والصناعة. قم بمسح لبيئتك، حتى تتعرف على التغيّرات - وتشخيص توابعها - أوّلاً بأوّل.

- الزم التعلم. التكيف يقتضى التعلّم. المتعلم الجيِّد يجد طرقاً للتعلّم فى أى موقف. قم بتجارب، واختبر وجرب.

طرق لممارسة المرونة العاطفية:

- أنشئ أنظمة دعم. توجه إلى المعلمين والأصدقاء والمديرين والنظراء الثقات والزملاء المهنيين وأهل بيتك وغيرهم، ليكون فى منظومة الدعم فى أوقات التغيير. شجِّع على الفعل نفسه.
- الزم التغذية المرتدة. قدم التغذية المرتدة فوراً إلى موظفيك الإيجابية والسلبية. سيدربك ذلك على التعامل مع ردود الأفعال العاطفية للآخرين فى الوقت الذى تواجه فيه مشاعرك الشخصية أو المقاومة أو كليهما.
- تصرف بحسم. عند مواجهة قرار صعب مثل تسريح عمال، كن واضحاً، اتّخذ القرارات، وتصرف بحسم. ربّما يكون ذلك صعباً، لكن من المؤذى المراوغة أو تجنب الواقع.

الوثوق بالعملية:

- وسِّع نطاق معاونيك المباشرين. استخدم علمك وخبرتك لتوسيع نطاق بدائل حل المشكلات وخبرات معاونيك المباشرين.
- تجنّب إقحام التغيير. أدر مقاومة الآخرين للتغيير بفاعلية من طريق الشرح وإجابة الأسئلة والإنصات الصبور لمخاوفهم.
- جدِّد طرقاً لخلق الدافعية. تفاعل مع طاقمك بانتظام وبطريقة تدفع وتشجع.
- واجه الموظفين مثيرى المشاكل؛ تحرك بسرعة لمخاطبتهم، وإلا ستضر بالروح المعنوية وتغذى السخط وتخنق التغيير.

- استمع. تعلم مهارات الاستماع الفاعلة لاستيضاح ما لدى الآخرين. سيساعدك ذلك على تحديد أبعاد المقاومة والتعرف على المخاوف، وافعل ذلك وأنت تقدم لهم شخصياً نموذج السلوك المفضل.
- تعاون. أشرك الآخرين فى المراحل الأولى لأى مبادرة، بهذه الطريقة أنت أقرب لوضع مخاوف الآخرين وأفكارهم فى الإعتبار. كما أنّ ذلك يساعد على إكتساب التزام الآخرين.
- غيِّر أسلوبك. وتعوّد إستخدام نطاق واسع من الطرق والفنيات تمكنك من تعديل أسلوب إدارتك حسب المواقف المتغيّرة.
- واجه الواقع. تكيّف مع المواقف المتغيِّرة بواقعية وانفتاح وتفاؤل.

طرق لممارسة المرونة المزاجية:

- كن صادقاً. قيادة التغيير بإعطاء نموذج يقتضى الأمانة والأصالة. افهم ردود أفعالك الشخصية للتغيير؛ حتى تكون صادقاً مع الآخرين.
- تقبل التغيير واعتبره إيجابياً. جدّد طرقاً ترى بها منافع التغيير ليس للمؤسسة فقط، بل لنفسك وللعاملين معك أيضاً.
- عدِّل خططك. تقبّل أنك لم تحط كل شىء سيطرة وعلماً. استعد للتحول حسب تغيّر الضغوط الخارجية أو الديناميات الداخلية.
- وسِّع شبكتك. أشرك المؤثرين من الناس فى التصميم للتغيير وتطبيقه. يقتضى ذلك بناء شبكة عمل وعلاقات جيِّدة.
- تدرّب على الأداء. أعطِ نفسك فرصة للتدريب على مهارات جديدة وسلوكيات جديدة، أو تعلم جوانب موقف جديد. تجربة الأداء يمكنها أن تجعل غير مألوف مألوفاً.

- استغرق فى البيئة الجديدة. أسرع لبقاء الناس، وتعلم خيوط الموقف الجديد. ضم الأنشطة، قم بجولة وادع الناس إلى غداء وقهوة.

- درّب الموظفين. اعتد على تعليم الموظفين وتوجيههم. يسمح لك هذا بوضع توقعات واضحة وإرشاد الموظفين إلى كيفية الوفاء بهذه التوقعات. كما يتيح لك منفذاً تتعامل منه بفاعلية مع الموظفين المقاومين.

- وجّه انتباه إلى الحياة خارج العمل. التنقل بين العمل والأسرة وغيرهما من الإهتمامات والإلتزامات هو شكل من التكيف.

- اهتم بقضايا الحياة والعمل واستخدم تنقلك بينهما فرصة لممارسة مرونتك.

- اطلب التغذية المرتدة. وفّر لنفسك عيناً على ما تعمل، وابحث عن طرق لتلقى التغذية المرتدة (إيجابية وسلبية) من مجموعة مصادر متنوعة.

■ ■ ■



3

قوة الكلام





المحك الحقيقى للإيجابية هو الناس ومفتاح الناس قوة وثقة حتى تعطى لنا إيجابية فى التعامل. والسؤال الآن هو كيف نتمتع بالقوة والثقة فى تعاملنا مع هؤلاء الناس؟

للوصول إلى إجابة هذا السؤال لابدّ من فهم هؤلاء الناس أى فهم الطبيعة الإنسانية وقواعدها التى تكمن وراء هذا السلوك الإنسانى خاصة أنّ الدراسات العلمية قد أثبتت أن الإنسان لو تعلم كيفية التعامل مع الآخرين فإنّه بذلك يكون قد قطع ٨٥٪ من طريق النجاح فى أى عمل وليس هذا فحسب وإنما أيضاً ٩٩٪ من طريق السعادة الشخصية أى مزيداً من الثقة بالنفس وإيجابية أعلى وبالتالى تكمن هذه القوة والثقة فى خفايا وأسرار.

السر الأول: حب الذات

مادمنا بصدد التعامل مع البشر فمبدئياً لابدّ أن نعرف أن كل الناس تحب ذاتها وتهتم بنفسها أكثر من أى شىء آخر وأنهم - أىّ الناس - يريدون أن يشعروا دائماً أنهم مهمون فى هذه الدنيا ويشكلون شيئاً ما فى هذا المجتمع وأخيراً هناك دائماً شوق داخل كل إنسان أن يحظى بتقبل الآخرين له.

فاعلم أن كل الناس أسرى جوع حب الذات.

ومن الآن فصاعداً افهم طبيعة النفس البشرية التى تتعامل معها ودعها تتحدث عن نفسها وتعتز بما فعلت وتفعل، هذا سيساعدك كثيراً فى التعامل وبالتالى فهمك للطريقة التى يتصرفون فيها وسوف يساعدك هذا على تطوير سياسات وخطط تعاملك معهم وبالتالى المدخل إليهم.

السر الثانى: الانتصار على النفس

عرفنا فى السر الأوّل كيف نشبع جوع حب الذات لدى الناس ولكن هذا لن يكفى للوصول إلى ما نريد فلابدّ من دعم آخر هنا هو أن تدفع هؤلاء الناس لأن يشعروا بأهميتهم فى هذا الكون فلا يكفى فقط أن تدعهم يتحدثون عن أنفسهم بل تدفعهم دفعاً نحو أنفسهم، نعم نحو أنفسهم هو وذلك يتأتى من خلال أن:

- تقنع نفسك بأن هؤلاء الناس لهم فعلاً أهمية وأنهم مهمون، إنك إن فعلت هذا ستجد أن هذا الأمر قد تسرب إلى مَن تتحدّث معه - حتى وإن لم تحاول إقناعه بأنه مهم فعلاً - وسيجد الإخلاص طريقه إلى هذا الشكل.
- وستجد أن أكثر من يؤثر فى الآخرين هم أولئك الذين يؤمنون بأهمية هؤلاء الآخرين ويرون فيهم أشخاصاً مهمين بالفعل.
- تقوم بملاحظة الأشياء المهمة أو التى يهمك أمرها أن تعرفها عن الآخرين حتى يلحظوا أنك تهتم بهم، فمجرد تذكر مناسبة سعيدة لأحد الأشخاص وتقوم بتهنئته عليها سوف يلاحظ مدى اهتمامك به وتتوهج مشاعره تجاهك ويصبح أكثر وداً وتعاوناً معك وهذا ما تبغى الوصول إليه.

- تستسلم له، أى يشعر أنك وقعت أسيراً لما يقوله وتبهر بما تسمع وبالتأكيد سيشعر أنه قد ترك انطباعاً جيداً فى نفسك وأثر فيك وعند هذا سيعتبرك واحداً من أذكى خلق الله وواحداً من أكثر البشر أدباً ولطفاً على الإطلاق. وهذا بالتأكيد يبعدك عن التعالى على الناس.

- وإياك أن تواجه كلامه عن نفسه بسخرية أو بكلام ممثال له نفس الأهمية وإلا فيسعد عنك وتنقلب القوة والثقة إلى ضعف وخذلان.

- ولا تحاول الانتصار فى هذه المعركة فإذا توهمت أنك انتصرت على ما أمامك فالحقيقة هى هزيمة لك وهزيمة مُرة، وإذا انتصرت على نفسك انتصرت على الآخرين وفزت وفازوا معك.

السر الثالث: الصوت الدافئ

ما هو رأيك لو وقفت أمام مرآة وابتسمت ابتسامة صافية، ماذا سوف تجد؟

رجل صاحب ابتسامة رقيقة تتمنى أن تراه باستمرار فهو روح التفاؤل.

بينما لو رأيت رجلاً آخر صاحب تكشيرة عظيمة وملامح حديدية، ماذا ستقول؟

لا أحب أن أنظر إلى هذا الشخص فهو رجل لا يطاق شرس صعب المراس.

وهكذا أنت فى تعاملك مع الآخرين، كلما كان صوتك هادئاً دافئاً وملامحك صافية ستجد ردود الآخرين هادئة دافئة صافية ذات طباع ملائكية ترفرف على أغصان الشجر، وإن فعلت العكس ستجد ما بذرت وستحصد ما زرعت.

إنك إن سيطرت على نفسك سيطرت على الآخرين.

السر الرابع: الشخصية الجذابة

شخصيتك سوف تحقق لك الكثير، فالجاذبية والديناميكية بوسعهما أن يجعلا الآخرين يحبونك. فالناس لا تحب المترددين والفاشلين ولكن ينجذبون نحو الذين يعرفون عنهم ماذا يريدون ويتوقعون الفوز والواثقين من أنفسهم ويؤمنون بها وببساطة يمكن أن يتم ذلك من خلال أن:

- اجعل خطواتك ذات جرأة وكن واثقاً من نفسك وعيناك متطلعتين إلى هدف ما تستطيع أن تحققه لنفسك وبنفسك.
- صافح الآخرين بثبات وحزم غير مبالغ فيه وابتعد عن المصافحة بأيد رخوة فهى سمة من سمات غير الواثقين من أنفسهم، وكذلك الابتعاد عن المصافحة بأيدٍ قوية فقد تشعر الآخرين أنك إما أن تكون شخصياً متغطرساً متسلطاً أو أنك تخدعهم بقوة شخصيتك وتنقصك الثقة بنفسك.
- ارفع رأسك إلى أعلى وافرد كتفيك وامش بخطى ثابتة.
- اجعل نبرة صوتك تعبر عن الثقة حتى يصل إلى الناس قبل أفكارك فهو الذى يقوم بتوصيل مشاعرك وعليه يحدد من يسمعك هل تتحدث بصوت ينم عن الشجاعة والإقدام أم اليأس والشجن والدموع وكذلك تكلم بوضوح وبلا تردد.
- كن ذا لياقة فإذا أردت التمتع بالقوة والثقة وتكتسب حب الناس كن شغوفاً بهم، فلا تجعل لسانك يخونك قط فإن القدرة على الكلام مع اللياقة تزيدك طلاوة وتزيد من قوة تأثيرك فى الناس على اختلافهم.
- أضف صفة الحماس إلى شخصيتك وتصرف بحماس وتبن مواقف وتصرفات يريد الطرف الآخر أن تقوم بالتعبير عنها فأنت لن

تستطيع أن تصل لشخص لأمر ما لم تكن متحمساً أصلاً لهذا الأمر الذى تريده فعندما تكون متحمساً ويعرف مَن أمامك بحماسك فإنّه سوف يريد هذا الأمر ويرغبه فالحماس مُعدٍ.

- عليك أن تصبر على الآراء والأفكار التى ترى فى قرارة نفسك أنها غير متفقة معك فإن من أسرار الشخصية الجذابة الإصغاء الواعى المشوب بالتقدير والعطف لآراء الآخرين وتقبل الآخرين ودعهم يتمتعون بالاسترخاء عندما يعرضون وجهات نظرهم وأن يكونوا فى مأمن من نقد الآخرين لهم.
- لابدّ لك من المرح والإشراق والتفاؤل فلهذا يحبك الآخرون ويلجأون إليك ويحبون صحبتك.
- كن ذا مظهر لائق فالمنظهر اللائق يكسبك احترام النفس والإحساس بالثقة والاطمئنان، فالرجل الذى تشيع الفوضى فى هندامه لابدّ أن تشيع الفوضى فى تفكيره كذلك.
- لا تكن تقليدياً عند الثناء والمجاملة.

السر الخامس: إنشاء الانطباع الأولى الجيد لدى الآخرين

إن أوّل كلمات تنطق بها أو مواقف تتخذها فى البداية إنما تشكل النغمة الأساسية للموقف بصورة مطلقة، ويكون من الصعب بمكان أن تدفع من أخذ عنك انطباعاً سيئاً من البداية إلى تغيير ذلك عنك ولذا لابدّ من:

- البدء بنغمة أساسها المودة وبالتبعية سيصبح اللقاء ودوا ودافئاً.
- سوف يتقبلك الطرف الآخر حسب تقييمك لنفسك، فإذا كنت ترى نفسك فاشلاً فهذا يعنى أن تطالب الآخرين بأن يعتبروك فاشلاً ويتعاملوا معك على هذا الأساس.

- مكن الآخر من أن يعرف أنه قد ترك فى نفسك انطباعاً جيداً عنه.

- يحكم الآخرون عليك من خلال آرائك فى كل الأشياء مثل عملك ومؤسستك وآرائك فى رئيسك وزملائك ورجالك.. وليس من خلال رأيك فى نفسك فقط.

- كن إيجابياً وحول المقابلة إلى جو إيجابى يكن الانطباع إيجابياً ولا تفعل العكس.

- إذا كنت تريد الإجابة عن أسئلة ما بـ "نعم" فلماذا تسأل أسئلة الإجابة عنها بـ "لا".

- لا توجه أسئلة تعنى ضمناً أنك تتوقع متاعب أو تسعى إليها.

- كن بشوشاً ودوداً.

السر السادس: الودّ الفورى والصداقة السريعة

هل سمعت عن الودّ الفورى وتكوين الصداقات من أوّل لحظة، ذلك هو السحر الخاصّ القادر على إفشاء شعور بالمودة فى الآخرين بسرعة وبالتالى يقربك من هدفك ولذلك عليك بـ:

- عدم الخشية أو الخوف من أن يقوم الطرف الآخر بصدك، قم ولا تخف وخذ المبادرة.

- تذكر دائماً أن معظم الناس تواقون إلى الودّ والصداقة مثلك تماماً.

- لا تقم بامتهان نفسك من أجل استثارة مشاعر الودّ فى نفوس الآخرين أو أن تبدو وكأنك تسعى أن تكون جذاباً ولطيفاً.

- حافظ دائماً على شيئين مهمين: الهدوء والابتسامة.

والابتسامة الخالصة الطيبة المريحة الصادرة من أعماقك، والناس يستطيعون أن يميزوا ما بين الابتسامة الحقيقية الخالصة وبين المزيفة، فإن وجدوا الأولى دفعهم هذا إلى الإحساس بالودّ والمودّة.

السر السابع: انتقاء الكلمات الجيّدة

إن نجاحك فى الوصول إلى القوة والثقة مع الناس غالباً ما يعتمد على ما تملكه من مقدرة على التحدث واختيار الكلمات المناسبة، فكلما كان اختيارك جيداً للكلمات استطعت أن تصل إلى كيمياء الشخصية التى أمامك وببساطة.

- إذا كان حديثك مع شخص ما لأوّل مرة ابدأ بكلمات تبعث على الدفء عن طريق الأسئلة البسيطة أو الملاحظات الواضحة مثل الاسم، الحالة الاجتماعية، العمل، الأحوال الجوّية، الهوايات المفضلة، أهم كتاب غير من حياته، أفضل شخصية تأثر بها، اللون المفضّل، الطعام الذى يتمنى دائماً أن يأكله وستجد من هذا الحديث البسيط أن هناك حديثاً ودّياً بدأ مع هذا الشخص كتاباً مفتوحاً أمامك اقرأ فيه ما شئت فأنت تعرف من هو وماذا يحب وعليك أنت الباقى حتى تتآلف معه.
- لا تستخدم كلمة "أنا نفسى" أو "أنا شخصياً" بل عليك بـ "أنت نفسك" للطرف الآخر.
- وجه الأسئلة التى تهم الآخرين: لماذا، أين، كيف؟.. كيف استطعت أن تنجح فى هذا؟ ماذا تقول عندئذ؟.. إلى غير ذلك من الأسئلة التى تكسبك سمعة أنك واحد من أمتع المتحدثين.
- تحدث عن نفسك عندما يدعوك الطرف الآخر لذلك ولا تفرض نفسك وحديثك عليه.

السر الثامن: جذب الآخرين نحو وجهة نظرك

الوضع الطبيعى أنك عندما تصادف رأياً معارضاً لوجهة نظرك هى أن تناقش وتجادل، وبالتالى تتمنى أن تتغلّب عليه بطريقة أو أخرى، المهم أن يقتنع، كما أنه من الطبيعى أيضاً أن تأخذ الأمر بمثابة تهديد وصفعة موجهة لذاتك، وعليك أن تقوم بالرد بما ينال من ذاتك ويتملكك الانفعال، والمهم هنا هو الفوز حتى ولو بالقوة أو بتكسير عظام الطرف الآخر، لا، لن تملك الناس عند ذلك وإنما سيسحقونك تحت أقدامهم، ولذا لابدّ من:

- الاستماع والإصغاء الجيد لما يعرض الطرف الآخر لوجهة نظره ولا تقاطعه أثناء عرضه، وأعد عليه بعض النقاط التى قام بعرضها، وإذا انتهى أسأله عما إذا كان هناك ما يحب أن يضيفه، اجعله يشعر تماماً بأنّك مهتم بوجهة نظره تماماً.
- لا تتسرّع بقول كلمة "لا" بل خذ لحظة للتفكير وأشعره بذلك حتى تعطى لديه انطباعاً بأنك فكرت ولم تتسرّع، ولا تزد من مدة التفكير فيظن أنك تتهرب أو حدث نوع من الارتباك النسبى لما قاله.
- ادرس كل النقاط التى يعرضها الآخر وستجد بها بعض نقاط تلتقى بها معه، اعترف بها وسلم بصحتها وليس من المفيد أن تعارضه فى كل النقاط التى تحمل وجهة نظره، وعندما ترى أن جميع نقاطه ووجهة نظره غير صحيحة لديك وافقه على بعض النقاط البسيطة وغير المهمّة وعندها سيصبح لديه ميل أكثر للتسليم بوجهة نظرك.
- عندما تبدأ فى عرض وجهة نظرك كن هادئاً ولا تنفعل ولا تهدد ولا تلوح باستخدام القوة.

- إذا قمت بتغيير وجهة نظر الطرف الآخر دعه يحفظ ماء وجهه ولا تحرجه وإلا فلن يخرج عن نطاق وجهة نظره السابقة، وافترض أمامه أنك لو كنت مكانه لتبنيت وجهة نظره فى ظل ما كان متوافرا من معلومات وحاول دائماً تجد مبرراً لوجهة نظره أو لخطئه إن كان مخطئاً.

السر التاسع: مدح الآخرين والثناء عليهم

عليك أن تعرف أن المدح والثناء لهما مفعول السحر فى النفس البشرية، فالجميع يستجيب لهما ويسعد بهما وتهيم روحه فى السماء من فرط الرضا والانبساط، كل هذا يتم وبكلمات بسيطة.. فقط:

- اجعل مدحك صادقاً وخص من تمدحه به ولا تداهنه أو تتملقه.
- عبر عن مدحك بوضوح ولا تتردد ولا تفترض أنه يعرف أنك تمدحه.
- إذا كانت مجموعة من الأفراد ليكن مدحك لهم فرداً وبأسمائهم وليس بالجملة "شكراً لكم جميعاً".
- انظر إلى من تمدحه وتطلع إلى عينيه.
- ابحث عن عمد عن الأشياء التى يمكن أن تمدح عليها الغير.
- صب مدحك على الشىء الذى قام به الشخص وليس الشخص ذاته، فالأوّل يمكنك من الحصول على مزيد من النتائج، والأخير يشعر من تمدحه بالمجاملة والإحراج والزهو.

السر العاشر: العزف على أوتار القلوب

لن تستطيع أن تعزف لحناً مميزاً يدخل إلى قلوب من تريد إلا إذا أجدت هذا العزف وخرج من قلبك أنت أولاً وهذا العزف بدايته ليست

لدى الطرف الآخر وإنما لديك، فأنت لن تستطيع أن تفهم أى شخص ما لم تكن راغباً فى الإنصات إليه بعناية وتعاطف وصبر.

وهذا الإنصات يجعلك عازفاً ماهراً بحق، لماذا؟

لأنّك بإنصاتك الصبور العطوف إليه إنما تقول له: إنك جدير بالإنصات لك وتستحق ذلك، هنا أنت تزيد من درجة اعتزازه بنفسه وهذا هو بداية العزف على وتر قلبه بكل خلجاته وسكنات جسده، وعلى العكس تماماً إن فعلت ذلك ولم تنصت له بكفاءة وبكل حواسك كان عزفك شاذاً ناشزاً عن كل معايير اللياقة واللباقة وجاء أثرك عكسياً.

وحتى يتسنى إجادة هذا العزف لابدّ من:

- النظر إلى وجه الشخص الذى يتحدث والتركيز جيداً فيه بغير بلاهة أو برود فى الوجه وملامحه.
- أظهر من الحركات الجسدية ما يعبر عن متابعتك الجادة لما يقول مثل: قول نعم أو إيماءة برأسك أو رد تفهم وتعى هذا تماماً.
- أطلق بعض الأسئلة الإيضاحية حول الموضوع فهذا يشجع المتحدّث على الاستمرار ويعطيه الانطباع بأنك معه بكل حواسك، شريطة أن يكون السؤال منطقياً وفى موقعه.
- لا تقاطع، لا تقاطع، لا تقاطع.
- لا تخرج عن موضوع الحديث فى موضوعات متشعبة من جانبك.
- انتق من الكلمات التى قالها المناسب ورددها مرة أخرى بالتأكيد على كلامه.
- قاوم كل ما يشتت ذهنك ويصرفك عن المتحدث حتى وإن كان حديثه مملاً ركز على المحتوى ولا تلتفت لأخطائه.

كيف تؤثر فى الناس بسحر حديثك:

عزيزى القارئ ليكن كلامك مؤثراً، فكلامك طريقك إلى القمة.

ومن العوامل التى تساعد على ذلك:

١ - استعن بالله:

إنّ الإستعانة بالله هى عمود الأساس الذى لا غنى عنه، وقد تكون الإستعانة بالنية أو الدعاء أو بالأكثار من الصدقة أو بكل هذا مجتمعاً، وكلما ظهرت قوة استعانتك بالله زادت أسباب نجاحك فى التعامل بمفتاح الحياة.

٢ - ثق بنفسك:

فمن غير الثقة سوف تذهب كلماتك أدراج الريح، فالناس لا تتجذب للإنسان الفاقد للثقة بنفسه، فلا تفكر بعيوبك كثيراً قبل الكلام بل عليك أن تركز فيما تقول أو ستقول، واعلم أنّه من الصعب أن تجد إنساناً يثق ثقة كاملة بنفسه، ولكن الفارق بين الإنسان الذى يبدو واثقاً وبين نقيضه أنّ الأوّل يقف بفكره طويلا عند نقائصه، فافعل مثله، واختر فى البداية أناساً ترى أنّهم يحترمونك للحديث معهم ثمّ تدرج لإكتساب مزيد من الثقة، وإذا لم تشعر بعدم الثقة الكافية فتظاهر بأنّك واثق من نفسك، والآخرون لن يعرفوا ذلك، ولكن لا تبالغ فى التظاهر.

٣ - اهتم بمظهرك:

كم شخصاً يتعامل معك يوميّاً؟

مهلا.. مهلا.. أعرف أنّ العدد كبير، لذلك سوف أحدد سؤالى أكثر وأقول:

كم منهم يتاح له الإقتراب منك لدرجة تكون فكرة عن أفكارك ومبادئك؟

أظنك تقول: إنّهم قلة قليلة.

نعم أيّها الصديق فأغلب الناس الذين نتعامل معهم لا يمتلكون فرصة للحكم علينا إلا من مظهرنا، ومن هنا تأتى أهمية الإهتمام بالمظهر.

وهناك أوليات فى هذا السياق، منها: أن تكون ملابسك نظيفة وحبذا لو تم كيها بانتظام، وأن ألوانها متناسقة غير منفرة فضلاً عن بعدها عن التقاليد والموضة غير المتوافقة مع سنك أو تربيتك.

ولا تنس أن تلمع حذاءك باستمرار فكونه متسخاً سيقلل كثيراً من رصيدك لدى الآخرين.

٤ ـ اختيار موضع الكلام:

يجب أن تختار موضوعاً تحب الحديث فيه ويحبه مستمعك، فكما يقول كارنيجى: إنّنا عندما نصطاد السمك نضع له الدود كطعم؛ لأنّه يحبه بينما لو وضعنا له أفخر أنواع المأكولات لانصرف عنها.

وبعد أن تختار الموضوع عليك أن تستعد للحديث عنه بجمع أكبر قدر من المعلومات ثمّ ترتيبها فى رأسك أو على ورقة إن كان الموضوع متشعباً، وسوف تلقيه على مسامع أشخاص يهمك أمرهم.

٥ ـ ابتسم:

إنّ الإبتسام هو الطريق السريع إلى قلب الشخص الآخر.

وقد قال الصينيون: "مَنْ لا يعرف الإبتسام لا ينبغى أن يفتح متجراً".

٦ ـ حرك جسمك:

إنّ إيماءاتك وتعبيرات جسدك هى أسلحة قوية جدّاً لإعطاء مصداقية لكلامك، فكما تعرف فإن تأثيرك على من حولك يكون ٥٥٪ منه بصرياً، أى أنّه يأتى مما يراه الشخص الآخر من حركاتك، فلا تخجل من إستخدام

يديك بشكل يتناسب مع ما تقول، وكذلك حركة رأسك، أو الميل بجسدك نحو المستمعين، ولا تلتفت لمن يسخر من حركتنا الجسدية المتكررة - وخصوصاً بالأيدى - كعرب أثناء الكلام، فالغرب الآن أنشأ مدارس خاصة لتعليم لغة الجسد..!

٧ - انظر فى عينيه:

يقول رالف إيمرسون: "العين يمكن أن تهدد كما تهدد بندقية معبأة ومصوبة، أو يمكن أن تهين كالركل والرفس. أمّا إذا كانت نظرتها حانية ولطيفة فإنّه يمكنها بشعاع رقتها وعطفها أن تجعل القلب يرقص بكل بهجة".

فلغة العيون لها قوانينها الخاصة، فهى تستطيع أن تنقل مئات الرسائل التى يعجز اللسان عن النطق بها.

وللإستفادة منها عليك بالنظر تجاه الشخص الذى تتحدث إليه لمدة عشرين ثانية فى بداية كلامك، وإذا كنت تحادث مجموعة فيجب أن تنقل بصرك بينهم فى شىء من العدل، تركز نظراتك على من تنظر إليه مدة تتراوح من خمس إلى عشر ثوانٍ قبل أن تنقل بصرك عنه، ولا تركز بصرك على شخص واحد فقط، أو تحدق فى اللاشىء، فهذا يعطى إنطباعاً بفقدان الثقة بالنفس.

٨ - صافح بحرارة:

من الخصال الحميدة التى نقلت لنا عن الرسول (ص) أنّه كان لا ينزع يده من يد مصافحه حتى ينزعه الأخير، ونقل لنا أيضاً أن كفه كانت لينة. وهذا يعنى أنّه كان رفيقاً ليناً حتى فى المصافحة، وليس كما يفهم البعض الآن - خطأ - أنّ المصافحة بحرارة تعنى اعتصار يد من

يصافحك، إنّ هذا الفعل إنما ينبئ أنك شخص ضعيف تحاول التظاهر بالقوة..!

فأنفث الحرارة فى مصافحتك للآخرين، دون أن تكسر عظامهم.

٩ ـ أنتم إلى جهة ما:

إنّ أغلب الناس اليوم ـ للأسف الشديد ـ فقدوا القدرة على التمييز بين الكلام الصالح والطالح وأنصب تركيزهم على ماهية الشخص نفسه، فإذا وثقوا بالشخص استمعوا له وأنصتوا، وإذا لم يقدروه انصرفوا عن كلامه ولو كان يلقى درراً.. فلو كنت تمتلك ناصية الكلام وتجد عندك ما يستحق أن تسمعه للآخرين، فدعمه بمكانة إجتماعية مرموقة أو على الأقل محترمة ليبدأ الناس فى سماعك بعقل قابل للأخذ منك، ومن أشكال هذه المكانة:

الحصول على لقب علمى (صاحب دكتوراه.. طبيب.. محامٍ..).

أو العمل فى مؤسسة تعليمية أو إدارية يشير إليها بالبنان.

أو البزوغ فى مهنة لها شأنها (كاتب.. صحفى.. مذيع.. مؤرخ).

أو الإنتماء إلى حزب سياسى أو حتى جمعية خيرية.

١٠ ـ اختر الزمان والمكان المناسبين:

تكلم عندما يكون مستمعوك جاهزين لسماعك، وليس عندما تشعر أنّك تريد أن تكلمهم، اختر مكاناً مناسباً يساعد على تعزيز المعنى الذى تريد توصيله، فليس من اللائق أن تذهب لشخص فى مكان عمله لتحدثه فى أمور شخصية.

١١ ـ حدد الأشخاص الذين تود أن تفتح معهم جسر الكلام:

فكِّر فى الناس الذين تود أن تمد جسور العلاقات معهم، لتستفيد من كلامهم، أو تفيدهم بكلامك، وحاول كتابة قائمة بتلك الأسماء على أن

تراعى فيها التنوع فى اختيار هؤلاء الأشخاص من حيث مكان تواجدهم، ونوعية أعمالهم والأفضل أن تضم تلك القائمة: (بعض الجيران، زملاءك أو رؤساء فى العمل، دعاة أو علماء دين، أصحاب خبرات سياسية أو صحيفة، رجال أعمال، أصحاب الخبرة من كبار السن، شباباً واعداً طموحاً..).

١٢ ـ لا تنتظر التصفيق:

يقول وليم جيمس عالم النفس الأشهر: "إذا انتظرت تقدير الآخرين لواجهت إحباطاً كبيراً"؛ لذلك عليك أن تتقن أصول الحديث وفنونه تمارسها بشكل دورى حتى تصبح جزءاً من شخصيتك، دون أن تنتظر نتائج فورية لكل ما تقول، فالناس بطبعها الحالى باتوا يتمتعون بشىء ـ أو بالكثير ـ من البخل عند تعاملهم مع المبتدئين فى أى مجال، فاعرض كلامك ولا تنتظر التصفيق من المستمعين.

■ ■ ■



4

تعامل مع الناس

بقوة وثقة

أثبتت الدراسات العلمية التى أجراها علماء السلوك البشرى، أن نصف تواصلنا وتعبيرنا يتم بحركات أجسادنا بدلاً من الكلمات، هذا التعبير بالجسد أصبح لغة كاملة قائمة بذاتها. لتتعلم بعض رموز هذه اللغة تابع معنا الآتى.

تتكون لغة الجسد من تعابير وحركات عدّة، البعض منها يكون مقصوداً والبعض الآخر يأتى عن غير قصد، ودراسة هذه الحركات التى تمثل لغة الجسد تُسمَّى "كينيزيكس"، وهو علم حديث جدّاً، حيث إنّ العلماء لم ينكبوا على دراسة التعابير، الجسدية للإنسان إلا فى السنوات الأخيرة.

نحن والقرود:

لغة الجسد هى لغة كونيّة، وهى ليست لغة مشتركة فقط لدى البشر، ولكن أيضاً لدى الحيوانات. فالقرود مثلاً، لديها لغة تعبيرية تعتمد فيها على حركات جسدها، كأن تغطى وجهها عندما تشعر بالحَرَج، وأن تفرك بطنها لتُعبِّر على أنّها تشعر بالجوع. ومَوهَبة التواصُل مع الآخرين من دون كلام هى موهبة تُولَد مع كل إنسان، فهناك أشخاص من مناطق وبلدان مختلفة يستعملون تعابير الوجه وحركات الأيدى نفسها، لكى

يُعبِّروا عن مشاعر عديدة، مثل الاهتمام والفرح والغضب والإحتقار والخوف، على الرغم من أنهم لم يقابلوا بعضهم من قبل. ومع ذلك، فإنّه أحياناً، تكون لبعض الحركات معانٍ مختلفة، بل متناقضة إذا انتقلنا من بلد إلى آخر، بحسب إختلاف ثقافات العالم. لهذا ربّما يكون عليك الحذر عندما تستعمل لغة الجسد مع أشخاص غرباء عن ثقافة بلدك.

أحاسيس:

لكل عضو من جسدنا القدرة على التعبير عن إحساس مختلف. فالوجه مثلاً ولوحده، قادر على التعبير عن ستة أحاسيس أساسية، فهو يُعبِّر عن المفاجأة بعينين واسعتين وحاجبين مرتفعين، وعن الخوف بتقارب الحاجبين من بعضهما بعضاً، وإظهار تجاعيد على الجَبين، وبروز العينين وتقلُّص عضلات الوجه. وعند الشعور بالإحتقار أو التقزّز ترتفع الشّفة العليا من الفم وينكمش الأنف نحو الأعلى وينكمش الجبين نحو الأسفل، وفى حالة الحزن تنكمش الشفتان ويتقوس الحاجبان وتلمع العينان، وفى حالة السعادة تعلو الوجه الإبتسامة الكبيرة التى تُظهر الأسنان جيِّداً، وتظهر تجاعيد فى الزاويتين الخارجيتين للعينين. أمّا حالة الغضب فيمكن أن يُعبِّر عنها الوجه بعينين متَّسعتين، كما تتسع أيضاً فتحتا الأنف وتنكمش الشفتان.

نزاهـــة:

وعموماً فإنّ العينين وحدهما، هما عامل رئيسى فى فك شيفرة كلام الجسد. إذ يكفيك فى كثير من الأحيان النظر إلى مُخاطبك فى عينيه، لكى تعرف الكثير من الأشياء عنه. فرَمشات العين المتكررة جدّاً تُعبِّر عن عصبيته، وكثرة تحريك العينين فى كل الاتّجاهات، تدل على عدم النَّزاهة لديه.

واليدان أيضاً تنقلان رسائل شديدة الخصوصية، حيث يمكننا أن ننقل أحاسيس إيجابية وأخرى سلبية بواسطة اليدين. فأنت عندما تجمع قبضة يدك وترفع فقط السبابة، فهذا يعنى أنّك تُعبِّر عن رأى إيجابى. أمّا إنْ قمت بالحركة نفسها، لكنّك وجهت سبابتك إلى أسفل، فهذا يعنى أنك تُعبِّر عن رأى سلبى. وكثيراً ما يضع الشخص الكاذب يده على فمه وهو يتحدّث، بينما يقوم الشخص القلق بضم يديه الواحدة إلى الأخرى، من دون أن يقصد ذلك.

اهتمـــام:

حتى وضعية جذع الجسم تقول الكثير من الأشياء عن صاحبها، فأنتِ عندما تكون مثلاً جالس وجذع جسمك مستقيم، فإنّ ذلك يدل على أنّك إيجابى وواثق بنفسك. وبالنسبة إلى الساقين، فإنّك عندما تجلس وتُغيِّر وضع رجليك كل مرّة، وتضع الواحدة على الأخرى، فهذا يدل على أنّك إنسان تستحق الثقة. وعندما تشير بإصبعك أو بجسمك إلى شخص ما أثناء حديثك، فهذا يعنى أنّ هناك مشروع اهتمام بذلك الشخص سيبدأ.

أربـــــاح:

القدرة على قراءة لغة أجساد الآخرين، هى أمر قد يكون أحياناً شيئاً ثميناً أُجيد إستغلاله، لأن ذلك قد يساعدك على أن تعطى أفضل صورة ممكنة عن نفسك، وأن تتحدث إلى الآخرين، كما أنه يُمكِّنك من التعرُّف إلى الأشخاص المميَّزين، وجمع معلومات عن مخاطبيك فى أسرع وقت. وهذا ما يفعله المحامون والأطباء النفسيون وحتى التجار، حيث يعتمدون على معرفتهم الجيِّدة بلغة الجسد، لكى ينجحوا فى مهنتهم أو يجنوا أرباحاً أكبر من تلك التى يجنيها زملاؤهم. ومن جهة أخرى، فإن قراءة

لغة الجسد يمكن أن تكون أيضاً هواية مُسلية ومفيدة، تضمن لك ألا تَملّ أبداً عندما تكون فى تجمُّع يضم مجموعة من الناس، حتى لو كانوا غرباء عنك.

تعابير المرأة:

يستغل بعض الرجال الحاذقين معرفتهم بلغة الجسد، لكى يفهموا المرأة قبل أن تتكلّم. ويعرف الرجل الخبير بلغة الجسد، أنّ عينى المرأة، وهما من أكثر أعضاء جسمها تعبيراً عن ما فى نفسها، عندما تتسعان ويكسوهما البريق، فهذا يعنى أنّها معجبة بالرجل الذى أمامها، أو على الأقل نجح فى إثارة اهتمامها، وأنّها لا تجده رجلاً مملاً. أما عندما تنظر إلى عينى رجل وتُطيل النظر إليهما قليلاً وتبتسم، فإنّ هذا يعنى لا محالة أنها تجده جذاباً. والحاجبان أيضاً يرتفعان أكثر عندما تشعر المرأة بالإعجاب نحو أحدهم. والشفتان كذلك تسهمان فى التعبير عن لغة الجسد لدى المرأة، أو تَعض على إحداهما، فإنّ الرجال يعتبرون ذلك دعوة إلى إقامة علاقة حميمة.

ضجـــر:

ولا تَتعجَّبى إنْ علمت أنّ الساقين والفخذين أيضاً تُسهم فى تعابير لغة الجسد. فمثلاً عندما تكون امرأة ما جالسة أمام رجل وتُمرِّر يديها على الجزء العارى من ساقيها، كأنّما تلفت الإنتباه إليه، فإنّه من الممكن أن يقرأ الرجل ذلك على أنّه تعبير منها عن شعورها بالإثارة نحوه. وليس هذا كل شىء، بل إنّه حتى الاتّجاه الذى تُوجهين إليه ركبتيك وأنتِ جالسة يعنى الكثير. فالمرأة دائماً توجه ركبتيها فى الاتّجاه الذى يجلس فيه شخص ذو أهمية بالنسبة إليها، حتى وإن لم تقصد ذلك. أمّا إن كانت

تجلس قُبالة شخص وتوجه ركبتيها بعيداً عنه، فمعنى ذلك أنّها تشعر بالضجر، لكنّها مضطرة إلى أن تُواصل حديثها معه. من جهة أخرى، فإنّ المرأة عندما تضع الساق على الأخرى لفترة طويلة، هذا يعنى أن لدى المرأة ميولاً دفاعية وأنّها نوعاً ما صارمة فى ما يتعلق بإستعمالها لغة التعبير الجسدى.

ومن الأشياء الأخرى التى تَعنى أنّ المرأة مُعجَبة برجل ما، أن تنظر نحوه وتبتسم، ويبدو عليها الاحمرار من الخجل، أو أن تُمرِّز يديها فى شعرها، أو أن تقترب منه أو تُومئ برأسها نحوه وهى تتحدّث، أو أن تُمرِّرز يديها مراراً على فستانها، أو أن تمرر يدها على عنقها وهى تكلمه، أو ان تنظر إلى شفتى الرجل وهو يتحدّث، كل هذه الأشياء تشير إلى أنّ المرأة معجبة بالرجل الواقف أمامها، وتوفّر عليها إحراج أن تعبِّر عن أحاسيسها بالكلمات.

تواصل العلاقة مع الآخرين:

يعتمد ذكاؤك فى التواصل مع الآخرين على إقامة توازن ما بين مشاعرك ومشاعرهم ويرتبط هذا التوازن أولاً بأسلوبك فى النظر أو الإصغاء إليهم كما ويدخل فى هذا المجال قدرتك على تحليل حركاتهم العفوية الأساسية المتكررة، وقدرتك على تكيف ردود فعلك الحركية مع الظروف التى تكون فيها.

إن أى تواصل مع الآخر هو بالتعريف عمل إغوائى فى المعنى الواسع للكلمة، سواء بالخطاب (الحديث) أو الحركة.

على الصعيد الجسدى، يعتبر الساعد الأيمن أحد المواضع المزية للتواصل بين الأشخاص هل كان يدرك الرومان القدماء هذه الرمزية

فاعتمدوا المصافحة بالساعد الأيمن؟ مما لا شط فيه أن هذا الأسلوب فى التحية يخول تماماً من أى خبث ورياء حاول استخدامه مع صديق وسوف تلاحظ أنه أكثر حرارة من المصافحة بالكف والحال أننا ما زلنا نجهل أصل المصافحة بالكف مثلما نجهل أصل التحية الهندية المعروفة (جمع الكفين تحت الوجه) ويعتقد بعض الأنتروبولوجيين أن استخدام الكف فى التحية إنما هو عادة حديثة نسبياً.

لا يتعرض الاحتكاك بالأيدى، فيما بين الأصدقاء أو الأهل، لأى نوع من الكبح، باعتباره لا يحمل رمزية جنسية فى العرف العام مع ذلك نلاحظ أن استخدام الكفح فى مراسم التحية والاستقبال أصبح منقماً جداً.

يهوى رجال السياسة فى الولايات المتحدة الأميركية المصافحة بالكف ثم وضع اليد الأخرى فوق الكفين المتصافحتين وتباعاً لقوة هذه الحركة الإضافية يمكن الحكم فى درجة التعاطف أو الانسجام بين الشخصين عير أن لهذه الحركة معان أخرى مختلفة تماماً لذلك لا أنصحكم باستخدامها للتعبير عن التعاطف الزائد حيال شخص، لأنها قد تعنى حرفياً: "سأطعنك فى الظهر.... من دون أن تعلم!".

يذكر دزموند موريس فى كتابه (Le couple nu) أن استخدام كف اليد فى المصافحة لم يصبح عاماً سوى فى أوساط القرن العشرين وقد استخدم أسلوب جمع الكفين فى التحية (الهندية) قبل هذا بكثير فى روما القديمة استخدمت المصافحة بالكف كقسم بالشرف، ويبدو أن هذا الأمر استمر نحو ألفى سنة ولم يبدأ استخدام الكف فى التحية اليومية إلا فى بداية القرن التاسع عشر.

تعطى طريقة المصافحة فكرة واضحة عن الشخص الذى تصافحه اخترت أن أتكلم عن بعض طرق المصافحة علما أنه قد تبين لى أن هناك أكثر من سبعين طريقة فى مصافحة شخص غريب، قليل من بينها يعتبر عن ترحيب حقيقى!! فى الإطار العائلى أو فى إطار القبيلة الاجتماعية، أو لأننا لا نستلطفهم كثيراً على كل حال، كونوا منتبهين جيداً إلى الطريقة التى يصافحكم بها شخص غريب إذ ينبغى أن تكون المصافحة بكامل الكف وليس بأطراف الأصابع وأن تؤدى المطلوب منها فى موقف معين، وذلك بصرف النظر عن طول. لحظات المصافحة أو قصرها فإذا شعرتم أن طرقة المصافحة غريبة أنصحكم بمعاملة مصافحكم بتحفظ والابتعاد عنه فى أقرب فرصة متاحة.

تعتبر طريقة المصافحة وسيلة اختيار مدهشة لمعرفة ما إذا كان اللقاء سيفضى سريعاً إلى نتيجة بناءة، أو ينبغى عليكم بذلك كثير من الجهد للوصول إلى النتيجة المطلوبة من خلال المصافحة وبملح البصر، يعبر كل من المتصافحين عن قسم كبير من مشاعره حيال الآخر، فالواقع أن صفحة السيد تطلق إشارة قوية غير واعية من التعاطف أو النفور، يخفيها الوعى الذى تسيطر عليه فكرة بلوغ هدف ما.

على صعيد آخر، إذا تسنى لكم المشاركة فى نشاط معرض تجارى (وهى عقوبة لا أمناها لأحد) ستلاحظون بالتأكيد إلى أى مدى يرفض الزوار الدخول فى حديث مع البائعين الذين يحاولون اجتذابهم حتى وإن نجح البائع فى مخاطبة بعض الزائرين فإن تسعين بالمئة من هؤلاء لا يجيبون ولا ينظرون إليه، وتراهم يهربون مثل طيور مذعورة ما إن يحول نظهر عنهم لحسن الحظ هناك من يقبلون التواصل مع البائع، ولكنهم أقلية قليلة وهم مع ذلك لا يتخلون عن حذرهم، فيقدمون على شكل

مجموعات، أو مثل قطيع من الجياد غير الأليفة فإذا كانت بائعاً ووقعت عينك على عين أحد زور المعرض ستلاحظ مباشرة، حتى من دون أن توجه إليه أى كلام، أنه يخفض نظره نحو الأرض تهرباً من الحديث.

تأتى الغالية العظمى من زوار المعارض لكى تحلم بكلفة قليلة، وتأتى خصوصاً للإحساس بنوع من أهمية الذات ذلك أن البائعين لا يكفون عن الاهتمام بالزائر وهذا بدوره يتجاهلهم فيرضى غروره كذلك نلاحظ أن الناس عامة لا يستطيعون حمل المتكلم معهم على. أن ينظر عيونهم حين يكلمونه، لكأنهم يعلمون أن هذه النظرة المباشرة هى سلاح مؤثر ينبغى تغيير هدفه كى لا يضايق الآخر وفى هذه الحالة يصطدم الكلام بالآليات الدفاعية للشخص الآخر ويفقد كثيراً مهن تأثيره.

لشرح هذا الموقف علينا أن نعلم أن ٨٠٪ من الناس يفضلون استخدام حاسة البصر على حساب الحواس الأربع الأخرى السمع، الذوق، واللمس، والشم، وإذا كان الناس مضطرين لسماع الكلام بآذانهم، أنهم يتجنبون الكلام بتحويل نظرهم إلى جهة أخرى بهذه الطريقة يسمعون الكلام ولكنهم لا يصغون إليه، كمثل شخص ينظر ولا يرى إن الآليات الدفاعية لدى من يصغى إليك وهى ذات طابع نفسى ستعمل فوراً كحاجز يمنع بلوغ المحتوى العاطفى هو ما يبرز الكلام الذى يخرج من فمك، فلن يبقى فى ذاكرة الشخص الذى تكلمه بعد أن يلغى الانفعال العاطفى منه سوى حديث مفكك ينبغى إذا أن تبلغ الشخص الذى تتكلم معه المعلومات التى تريدها من دون أن تشوش أولوياته فتفوت عليك فرصة إقناعه بكلامك لذلك من الضرورى أن تشدد على النظرة التى تحدد هدف كلامك أو الطريقة التى تتعامل بها مع هذا الشخص الغريب وحتى لو راح يحرك عينية فى كل الاتجاهات فأجعل كلامك يتكيف بشكل طبيعى بحسب الرسالة التى تتلقاها فى كل حركة من عينية

فهذه الحركات بالذات سوف تلهمك غريزياً الطرق اللازمة للالتفاف على آليات الرفض التى يستخدمها ليفر مما تقوله.

على هذا النحو تؤثر نظرة الحب بين شخصين إنها تنقل كلامهما المتبادل إلى صعيد آخر من الوعى (يسمى فرط التنبه أثناء التنويم المغناطيسى) فالواقع أن مصدر قدرتك على الإقناع إنما يوجد فى نظرة الآخر وليس فى ذاتك أو فى مواهبك الكلامية.

الحركة المعبرة هى دائماً حركة منبئة بشئ: إنها تنبئ بحدوث تغير فى أفكار المتكلم قبل أن يدرك هو نفسه هذا التغير إن فهم الحركات المنبئة الصادر عفواً عن مدير أثناء اجتمع مع الموظفين يمكننا من اتخاذ موقف وقائى يستبق تطور الأمور فإذا استطاع أحد الموظفين أن يفهم مغزى هذه الإشارة، بإمكانه أن يعمل على تحديد وجهة النقاش، أو أن يتخذ موقفاً انسحابياً تكتيكياً لتجنب الصادم معظم الكادرات العليا فى الشركات يجهلون هذا الأمر، فيهتمون بهندامهم أكثر مما يهتمون بحركاتهم العفوية التى تفضح أفكارهم واتجاهاتهم.

الأصابع: الشخص الذى يشكل دائرة بإصبعيه الإبهام والوسطى، أثناء الكلام، هو شخص يهو الحوار ويحاول التأثير على محدثه بأداء تمثيلى مسرحى وهذه الحركة تمح صاحبها قيمة أكثر ما تمنحه الحركة الأخرى المشابهة بواسطة الإبهام والسبابة.

المجابهة:

تمثل المجابهة، أو المواجهة، جزءاً من أسلوب فى التواصل أكثر قوة وتأثيراً من العلاقة التوافقية التى نبذل جهداً للمحافظة عليها حتى اللحظة الأخيرة قبل افتراق وجهنى النظر.

الأصابع: شبك الأصابع على شكل قبضة يمثل حركة دفاعية عن الذات وعن الميدان الخاص بالشخص كما ينم عن شخصية تسعى إلى فرض رأيها فى النقاش وتحب الجدال وقد يصل بها الأمر إلى حد جرح شعور الآخر لتتلقى رداً من العيار نسه.

حك الوجه: إذا رأيت محدثك يحك وجه بإصبعه الوسطى، فهذا يدل على أنه يفتش فى ذهنه عن طريقة حاسمة للرد على حججك وبراهينك.

اليدان: إذا رأيت محدثك الجالس أمامك يقيد أعلى فخذيه بيديه (واضعاً الأصابع إلى الداخل) فهذا يعنى أنه فى وضعية مجابهة وهو بهذه الحركة يعلمك أنه لم يعد ثمة مجال للتفاهم حول موضع النقاش ووضعية اليدين هذه يتخذها لاعبو الركبى فى جنوب إفريقيا أثناء المواجهة فى الملعب.

إذا صافحك محدثك بشدة، محاولاً سحق أصابعك، فهذا يدل على أنه يريد فرض إرادته عليك، ولكنه غير واثق من نفسه.... وإلا لماذا يفعل ذلك؟ كثيراً ما نلاحظ هذه الحركة لدى أشخاص يبحثون عن أشخاص يبحثون عه أشخاص يستطيعون مجابهتهم كذلك يمكن أن يقوم بها شخص يشعر بأنه فى حالة ضعف ويريد أن يثبت العكس.

النظرة: النظرة التائهة أو غير المباشرة هى الأسلوب الطبيعى فى النظر إلى شخص لا تعرفه أما النظرة الفاحصة المركزة فمن شأنها أن نشعر الآخر بنوع من الاعتداء، بمعنى التطفل.

الأحكام المسبقة:

إن التمسك بالأحكام المسبقة دليل على الجهل وعدم التسامح:

الأصابع: فجأة يأخذ زميلك فى تعداد حججه وبراهينه على أصابعه، وابتداء الوسطى اليمنى نحو الإبهام، مستخدماً إبهام أو سبابة اليد

الأخرى هذا يعنى بصريح العبارة أن أحكامه المسبقة تستولى على تفكيره وعلى أعصابه.

لماذا يبدأ العد انطلاقاً من الوسطى اليمنى؟ لأن هذه الإصبع ترمز إلى تنظيم الأفكار، كما تمثل مركز ترسخ الأفكار المسبقة.

الشعر: يحرك محدثك رأسه إلى الخلف لقوة كى يزيح خصلة شعر عن وجهه لن يخطر بياله أن يقص هذه الخصلة، كما لو كان هذه الحركة هى أساس الصورة الاجتماعية التى تجعله مطمئناً وواثقاً بنفسه تنم هذه العادة عن شخص شديدة التمسك بأحكامه المسبقة، وسرعان ما يكتشف محدثه هذه الصفة من خلال سلوكه المتصلب.

الظهر: غالباً ما تراه يسند أسفل ظهره بكفيه:

إن أسير أحكامه المسبقة وأفكاره الجاهزة يرفض مجاراتك فى أى مسألة خارجة عن قناعاته إنه متصلب الرأى والأفكار ويزعجه أى تجديد، لذلك تراه ينحفظ عن المشاركة فى أى مشروع من شأنه أن يزعزع الأفكار التى يرتاح لها.

حركة اليد: يسند مرفقيه إلى الطاولة، ويضم كفيه إلى بعضهما البعض كما فى حالة ابتهال أو صلاة، ثم يضع ذقنه على طرف أصابعه تنم هذه الوضعية عن شخصية غير متسامحة، تحكم على آراء الآخرين ومواقفهم وفقاً لمعاييرها الخاصة وأحكامها المسبقة.

التحدى:

ترمز الوسطى اليسرى إلى صورة الذات، فيما ترمز الوسطى اليمنى إلى التفكير المنظم وهما الإصبعان الأكثر تمتعاً بالحماية فى اليد والأكثر

قدرة على شد الأشياء وجذبها أما فى التعبير الحركى فغالباً ما ترافق الوسطى السبابة، وقلم ترافق حركة النصر.

والإصبع الوسطى: سواء اليمنى أو اليسرى، هى أيضاً إصبع الحدى، وذلك لسبب يجهله الناس وسأخبركم به حصرياً فنحن كما تعلمون نمتلك خمسة أصابع فى كل يد، ولدى كل منا خمسة أعضاء تتمفصل عند الجذع، ويقابل كل واحد منها إصبع فى اليد، الذراع الفاعلة أو المحركة، (حسبما يكون الشخص يميناً أو أيسر) ويقابلها الإبهام، الذراع الأخرى ويقابلها الخنصر، الساق اليسرى. ويقابلها النصر، الساق اليمنى يقابلها السبابة ولكننى حدثتكم عن خسة أعضاء أليس كذلك؟ فما هو العضو الخامس المقابل للوسطى؟ إنه القضيب ولهذا ترانا نشهر الوسطى فى وجه الخصم تعبيراً عن الحدى. وقصداً للإهانة.

الخاتم: وضع خاتم فى كل من الإبهام والخنصر من اليد اليمنى هو من علامات التحدى الشديد والمرأة التى تفعل ذلك هى بالضرورة امرأة صدامية فى علاقتها غير مستقرة وتعيد النظر فى علاقتها العاطفية عند أدنى خطأ إنها تتصرف غالباً كمراهقة تمتعت بدلال مفرط فى طفولتها وهذه الشخصية تجعلها تتمتع بمزاج مثير وتستحق أن تقيم علاقة معها، حتى لو كان ميلها إلى التبذير يمكن أن يجعلك تفل والحال كذلك، فهى تهوى جذب اهتمام المحيطين بها من خلال السلوك الجرىء.

السيجارة: ينفخ محدثك دخان سيجارته فى اتجاهك يعبر هذا السلوك مبدئياً عن تحد ولكن ينبغى الحكم عليه فى لانهاية من خلال الأسلوب إن نفث الدخان فى اتجاه الشخص المقابل ترمز إلى رغبة فى إخضاعه، كما يفعل التنين مع فريسته.

القدم: واقفاً أو جالساً، ترى محدثك يضغط بكعب قدمه اليمنى أو اليسرى أصابع القدم الأخرى إنه شخص راغب فى المواجهة والحدى يبحث عن ضحية له يرمز الكعب إلى الشخص المتحدى وترمز الأصابع إلا الشخص المستهدف.

الحُلية فى اللسان: يضع (أو تضع) حلية فى طرف اللسان (Piercing).

إنها طريقة تبرر مد اللسان بسبب أو من دون سبب وهذا الأسلوب فى استخدام الحلى ينم عن سلوك تحد من قبل شخص مراهق يرفض أن يصبح راشداً ولكن لماذا اللسان تحديداً؟ بكل بساطته هذا الشخص يرفض التواصل مع الآخرين.

الرفــــض:

تمثل آلية الرفض بجملة شائعة تتكرر بين الناس هى عبارة (نعم، ولكن كلاًّ!) تنم هذه العبارة المتكررة (الخصلة) عن وجود رقابة شديدة يفرضها اللاوعى على الوعى، فيمنع هذا الأخير من التعبير عن نفسه بصراحة كذلك يظهر الرفض من خلال حركة شبك الساقين أثناء الجلوس بطريقة منحرفة (مائلة) كما فى المثال التالى:

ذات يوم وجدت نفى مضطراً لإقناع المدير المسئول عن الموظفين فى إحدى الشركات بتدبير لاختيار موظفين جدد وتقييم مؤهلاتهم بالفعل تمكنت من إقناعه، من خلال مكالمة هاتفية مطولة ومفعمة بالحرارة والحماس، استدعانى على أثرها إلى مقابلته فى مكتبه استقبلى فى قاعة الاجتماعات، وجلسنا إلى زاوية الطاولة الكبيرة أول ما فاجأنى أن جو اللقاء لم يكن متناسباً أبداً مع لجهة الحديث على الهاتف بدا لى أن شيئاً ما كان يزعجه لا علاقة له بالجلسة لاحظن أن يشبك ساقيه إلى

جهة الرفض (الساق اليسرى فوق اليمنى)، فيما تراجعت قدمه اليمنى إلى الخلف تحت الكرسى، هذه الوضعية تدل بوضوح على أن اتجاه الريح قد تغير سعيت مجدداً للدفاع عن فكرتى بمزيد من الشروح والمقترحات فلاحظت بعض الارتياح فى جلسته، ولكنه اعترف لى فى النهاية، بلهجة حميمة آسفة، أن المدير الأعلى فى الشركة لم يوافق على مشروعه. (مع ذلك سأحاول، وبالرغم من كل شئ، إقناعه بالفكرة، أضاف هذه العبارة "سأحاول بالرغم من كل شئ" ليست إلا لإراحة الضمير شكرته بلباقة على استضافته لى فمنذ بادية اللقاء كانت وضعية ساقية تقول لى بوضوح أننا نضيع الوقت.

الفم: لا يتوقف محدثك عن زم فمه أثناء الحديث إنه يعبر بهذه الطريقة الإيمائية عن انزعاجه وهو يكبح رفضه لما تقوله وقد برع الممثل الفرنسى الشهير لويس دو فونيس فى هذا الأسلوب التعبيرى.

الفخذان: الفخذان يعبران فى إطار جلسة تفاوض عن أن النقاش لم ينطلق كما يجب كثيراً ما يضع يده (أو يديه) على فخذه (أو فخذيه معاً) ويقرصه بين السبابة والإبهام، فعليك الحذر! اعلم أن هذه الحركة تعبر عن نفور أو رفض.

المشية: تراه يمشى واضعاً إحدى يديه فى جيب البنطلون، والأخرى خلف ظهره ممسكة بالحزام، إنه يحاول إمساك نفسه عن الاندفاع وراء انفعالاته.

تراه يمشى رافعاً صدره ورأسه إلى الأعلى، حتى ليخيل إليك أنه سيقع على ظهره. إنه شخص يعيش ويتقدم فى الحياة بصعوبة ولو استطاع أن يسير فى الاتجاه المخالف لاتجاه الناس جميعاً لفعل ذلك بسعادة مطلقة.

الأصابع: يشبك أصابع يديه شبكاً محكماً، ويدع الإبهامين يشكلان ضلعى مثلث متصلين:

إن شبك الأصابع على هذه النحو يعبر عن حركة دفاعية بامتياز، أو عن الرفض فهذه الحركة تقيم حاجزاً دفاعياً بين رأى محدثك ورأيك وكأنك محام فى محكمة وتقول: "اعتراض حضرة القاضى"!.

السبابة: يسند مرفقة إلى طاولة ويضع سبابته على شفتيه بشكل عمودى، كما لو أنه يعطى إشارة السكوت تتحدث هذه الحركة من تلقاء ذاتها وهى واضحة إلى درجة أ، لا أحد يتبه لها فصاحبها يتظاهر بالاستماع إليك، فارضاً على نفه السكون لئلاً يدخل معك فى نقاش لا يريده.

الساق: يضع قدمه اليسرى فوق ساقه اليمنى أثناء الجلوس بحيث تشكل معها زاوية قائمة إن وضع الساق على هذا النحو يمثل وضعية دفاعية كذلك يمكن لهذه الوضعية أن تدل على عدم اكتراث هذا الشخص بحديثك.

اللسان: يعضض طرف لسانه: إنه يعبر عن رفض شديد لمتابعة اللقاء أو الحديث.

اليد: يسند مرفقية إلى الطاولة، ويجمع كفيه فى مستوى أنفه، كما لو أنه يبتهل أو يصلى إنه يستعد لمواجهتك ومعارضتك فحركة اليدين هذه إنما تنم عن الاعتراض وليس عن طلب صامت أو توسل.

الأذن: يسند مرفقة إلى الطاولة، ويطوى صيوان أذنه بكفه أو بأصابعه، إنه يغلق شباك نافذته وبهذه الحركة يعبر بوضوح عن رفضه الاستماع، ولو أمكنه إغلاق أذنيه الاثنين لما تردد.

●●

انقطاع التواصل

يعبر انقطاع التواصل بين اثنين عن نفسه بأسلوب حركى يتكرر فى مختلف حالات سوء التفاهم، من رفض للحوار وفقدان الشجاعة للمتابعة أو تخلى عن العلاقة أو شعور بغياب الدافع والمحرك لاستمرار هذه العلاقة.

إن الحوار الحركى بين زوجين يمران فى أزمة زوجية يشبه إلى حد بعيد مشهد مسرحياً صامتاً لا تتطابق فيه حركات الممثلين مع كلامهم ومن السهل جداً اكتشاف مستوى الرابط التى تجمع بين زوجين يسران فى الشارع كذلك يمكن التعرف بسهولة إلى الحكات المتكررة والوضعيات الجسدية التى تعكس مستوى التواصل غير الكلامى بينهما ولكن ما يجهله الكثيرون هو أن هناك وسيلة للتخفيف من حدة الأزمة بين الزوجين وتعزيز التقارب بينهما من دون اللجوء إلى أى كلام، علماً أنه ليس من المطلوب أن تكون حركاتهم متعاكسة تماماُ كما لو أن أحدهما أمام مرآة فلا تواصل مطلقاً فى مثل هذه الحالة.

يشبك بيان أصابعه خلف رقبته، دافعاً كرسيه بجسمه إلى الوراء. يتظاهر بالاستمتاع إلى مارى زوجته منذ سنوات طويلة، التى تروى له آخر نكات زميلاتها فى العمل ثم حركة عفوية تلف مارى ساقها اليسرى حول اليمنى إنها تقول له بهذه الحركة: (أريدك أن تستمع إلىّ، أن تهتم بى، أن تشعر بوجودى..... إنى فى حاجة إلى حنانك..). أما بيار فيشعر بالضيف، ولكنه لا يعبر عنه بالكلام وإنما بواسطة حركته وأسلوب جلوسه لا يدرك وعى كل من هذين الزوجين الرسالة التى يبعثها إليه جسم شريكه لكن عقليهما اللاواعيين يعرفان تماماً ما يحصل فحركاتهما العفوية تعبر عن بدء نشوء خلاف ستتوضح معاملة فى المستقبل وسيتوه الاثنان عن أسس

زواجهما لاحظ بيار أن زوجته تلف ساقها اليسرى حول اليمنى كلما أرادت توجيه الكلام إليه بدورها لاحظت مارى أن زوجها يشبك أصابعه خلف رقبته كلما حاولت جذب اهتمامه إلى بعض أمورها اليومية كيف لهذين الزوجين أن يتفاهمها من دون كلم؟ كيف بإمكانهما أن يفهما أن حركة كل منهما تمثل حاجزاً فى وجه الآخر، فى حين أنهما يبداون أمام الجميع زوجين متحابين فى غاية الانسجام والتوافق! فمن سيجرؤ على قول العكس؟ فهما ما زال يحبان واحدهما الآخر............ أمام الناس.

الشعر: تتحدث إحداهن عن صديقتها التى انفصلت منذ قليل عن زوجها، فتقول: (ما إن انفصلت نهائياً عن زوجها حتى ذهبت إلى الحلاق وقصت شعرها قصة صبيانية a la graconne! وأسفاه على ذلك الشعر الجميل الذى كان يصل إلى أسفل ظهرها!).

حيث تقرر المرأة تغيير مظهرا من الضرورى أن تغير قصة شعرها ولكن أية قصة تعتمد؟ قصة قصيرة جداً أو قصة القنفذ (الشعر القصير المنتصب مثل أشاك القنفذ)؟.

عندما قصت هذه المرأة شعرها قصة قصيرة جداً فقد أعلنت بذلك عن تحررها من ماضيها لقد قررت ن تدفن هذا الجزء من حياتها لتنصرف إلى حياة أخرى مختلفة هذا لأسلوب فى قص الشعر تلجأ إليه المرأة عادة على آثر حادث يشكل مفترقاً فى حياتها، مثل الطلاق أو الشفاء من مرض شديد أما قصة القنفذ فتدل على الثورة الرفض. رفض الانحباس فى قوقعة من التربية الصارمة، أو فى وضع صعب يتعذر الخروج منه وهذه القصة أنو التسريحة يمكن أن تدل أيضاً على أن الشخص يعيش مرحلة من الحزن النفسانى العميق.

والوقع أن المرأة أشد تأثراً من الرجل بالانقطاع بين الماضى الحاضر فهى بحاجة إلى صورة جديدة تستقبل بها حياتها الآتية. وفى هذا الإطار يعتبر تغيير تسريحة الشعر طريقة لتجديد الذات.

الأوراق الخاصة: عند استغنائه عن بعض الأوراق الخاصة، يلقيها فى سلة النفايات بعد أن يمزقها قطعا صغيرة.

إنه سلوك خاص بالأشخاص الذين لا يستطيعون التعبير عن عدوانيتهم بشكل صريح. أثناء النقاش المحتدم، تراه يجمع أوراقه ويضعها فوق بعضها البعض أمامه، هذا يدل على أن الشخص الآخر يعارضه معارضة صريحة فنحن نجمع أوراقنا حين نريد الانتقال إلى موضوع آخر، أو للإعلان عن نهاية اللقاء.

جلد: غير معنى بحديثك تراه يصرف اهتمامه إلى ضرة الجلد الميت فى سبابته إنه ينصرف عنك إلى قوقعته، معبراً بذلك عن قلة اهتمامه بك.

حركة التهرب والانسحاب

القاعدة الأساسية فى التعبير عن التهرب والانسحاب، أو العكس التحفز للمبادرة والفعل، هى التالية: إذا مال الجسم إلى ناحية اليمين فهو تحفيز للفعل أما إذا مال إلى ناحية اليسار فهذا يدل على انه يشعر بحاجة إلى التهرب والانسحاب.

الذارع: يرفع محدثك ذارعه فى الهواء، طاوياً ساعده، وواضعا يده خلف رقبته:

تخيل أن الذارع المرفوعة تمثل صارى المركب، والمساعد المطوى يمثل الشراع إنه مركب يبسط شراعه ليدخل فى عرض البحر وهذه حركك هروب.

الشعر: شعرها الأشقر مسرح إلى الخلف ومربوط

إن الشعر على هذا النحو يدل على شخص يخاف بعض المواقف ويهرب منها والمرأة التى تعتمد على شخص يخاف بعض المواقف ويهرب منها والمرأة التى تعتمد هذه التسريحة بصورة منتظمة إنما تقول لك: "إذا تبعتنى أهرب منك، وإذا هربت منى أبتعك!".

وضعية الجسم: لا تواجهك بكامل جسمها أثناء الحديث، وإنما تنحرف به قليلاً عنك.

إنها وضعية مميزة لا بل كاريكاتورية فى التعبير عن التحفيز للهروب:

المشية: تلاحظ أحياناً أنك تمشى ملصقا ذراعيك عادة ما يلتصق الذراعان بالجسم عن الركض من هنا دلالة هذه الوضعية على الهروب.

الركبة: ترمز الركبة اليسرى على الهروب: فى مواجهة أى خطر، يفر الشخص دائماً مبتدئاً الخطو الأولى بقدمه اليسرى.

الأنف يداعب أنفه بالخنصر: إنه يحاول العثور على مخرج يفر منه!.

الأذن: تلاحظ أن محدثك يفرك بقوة خلف أذنه اليمنى أو اليسرى إنه يبحث عن طريقة خفية للتملص.

يسند مرفقية ألطاولة، ويطوق أذنيه بكفيه كما لو أنه يضع سماعتين الواقع أنه بهذه الحركة إنما يعزل نفسه عن العالم الخارجى.

الجيب: يدخل الزبون المحل (المتجر) واضعاً كفيه فى جيبى البنطلون.

ترى لماذا يشعر هذا الشخص بحاجة إلى إخفار يديه؟ لأنه، مبدئياً، لا ينو الشراء.

يتأكد هذا الموقف السلبى إذا دخل الزبون مقطباً وجهة مطبقاً شفتيه ونظرته تائهة.

تراه فى مثل هذه الحالة يجول جولة قصيرة فى المحل، ثم يخرج سريعاً مثلما دخل ويمكن القول بوجه عام فى حالات المواجهة أو التواصل الشخصى، إن وضع اليدين فى الجيبين ينم عن شخص يفتقر كلياً إلى الثقة بالنفس، بالرغم من تظاهره بعكس ذلك.

نشاط أحياناً مراهقين فى ملعب المدرسة يتحديان بعضهما البعض بالنظرات الحادة يمكن لهذا الموقف الخصامى أن يتفاقم إذا ما تقارب جسدياً، حتى ليخيل إلينا أنهما على وشك بالأيدى. قد نلاحظ أن الوالد الأكبر، رغم هذه المواجهة يبقى يديه فى جيبه إنها إشارة واضحة على رغبته فى ردع خصمه من دون اللجوء إلى القوة.

يجلس مسئول سياسى على كنبة مريحة، مخفياً يديه فى جيبه إنه يستمع - يتظاهر بالاستماع - إلى صحافى يجرى معه حديثاً.

تختبئ اليدان عادة عندما نبدأ حوار مفعما بالحجج والبراهين ويمكنا القول إن إخفاء اليدين ينم عن شعور بعدم الاستقرار.

المصافحة: يصافحك بأطراف أصابعه بدلاً من قبضة يده كاملة تتم هذه الحركة عن ميل إلى الهروب لدى شخص قلما يلتزم بقضيته إلا بالكلام فقط.

إن حركة المصافحة الوحيدة التى تبعث على الثقة والاطمئنان هى تلك التى يتشابك فيه الكفان على قدر من الصلابة والانفتاح أية طرية أخرى تدعوك إلى الحذر من الشخص الذى تصافحه، كما تدعوك إلى إخضاع كل وعوده واقتراحاته للنقد ابق دائماً محتفظاً مع شخص لا تعتبر الطريقة التى يصافحك بها حارة ومتينة.

وضعية الجلوس عندما تجلس على الكرسى وتتأرجح عليه إلى الأمام وإلى الخف، فأنت بذلك تعبر عن شعور بعدم الرضى، وعن رغبة مغادرة

المكان، وهذه الوضـعـيـة نـلاحظهـا دلـى مـعظم طلاب المدرسـة الذين يتشوقون لسماع جرس الانصراف، والتأرجح على الكرسى يعتبر فى كل الحالات توقاً للهروب.

تجلس متشبثاً بمقعد الكرسى هذه الوضعية تدل فى مختلف الأحوال، على أنك واقع تحت تأثير شعورين متناقضين فمن جهة ثانية تشعر بالحرج إذا فعلت ذلك من هنا هذه الحركة العفوية التى تحاول بواسطتها أن تمسك تقسم عن الهرب. عندما يدفع محدثك الجالس أمامك، بكرسيه إلى الخلف فهو بذلك يعبر عن حاجة إلى الانسحاب من حديث بدأ يأخذ اتجاها لا يريحه.

الحاجبان: تلاحظ أن محدثك كثيراً ما يرفع حاجبيه إلى الأعلى إنه بهذه الحركة يتظاهر بالدهشة ولكنه فى الحقيقة يعبر عن رغبة فى التملص والهرب إنه شخص متملص منذ الصغر.

التليفون: كلما أجاب عن مكالمة هاتفية تراه يتجه بجسمه ونظره صوب النافذة إنه بهذه الوضعية يعبر عن حاجة للتهرب موضوع المكالمة.

الرأس: أثناء الحديث، يدير رأسه إلى اليسار من وقت إلى آخر إنه يتجنب المواجهة غالباً ما يؤدى إلى الشخص اليمينى هذه الحركة لحظة يريد تجنب خطر من أى نوع.

يدير رأسه إلى اليسار، من دون أن يحول نظره عن محدثه إنها حركة تميز سلوك الشخص الميال إلى التهرب والهرب لقد اعتادت عضلات رقبته على الحركة نحو اليسار ما ينم عن شخصية متقلبة ميالة إلى التهرب تفضل دائماً عدم الدخول فى مواجهة ما لم تكن واثقة من أنها

تستطيع الانسحاب فى حالة حدوث مشكلة مع ذلك واثقة من أنها تستطيع الانسحاب فى حال حدوث مشكلة مع ذلك يبقى هذا الشخص أكثر مرونة وقابلية للحوار من شخص يدير رقبته إلى اليمين.

العينان: بد أن يأخذ من وقت البائع ما يزيد عن نصف ساعة، من دون أن يشترى شيئاً، ينظر إليه بعينين واسعتين قائلاً: شكراً جزيلاً ثم ينصرف هذه الطريقة فى التأكد على الشكر هى أفضل وسيلة للتهرب والانسحاب ونلاحظ هنا أن حركة توسيع العينين، التى تدل عادة على الدهشة. قد اتخذت دلالة مغيرة نظراً للسياق الذى وردت فيه وما رافقها من كلام.

الاستقالـــة:

نستقيل (من الحياة) حين تصبح راسلتنا بلا معنى أو غاية وفى مثل هذه الحالة تضعف طاقتنا وتغدو الشجاعة فى نظرنا جهداً عميقاً.

ليست اللامبالاة إلا مقدمة منطقية لفقدان الطاقة على المبادرة والمتابعة وهكذا لا يعود محدثك يشعر بأنه معنى بحدثك هذا لا يعنى أنه محبط أو أنه يفتقد للحماس وهذه الحالة يمكن أن تكون عابرة (مؤقتة) وناجمة عن إرهاق عصبى.

وضعية الجلوس: تجلس صديقتك على كنبة أمامك، وتضع إحدى قدميها تحتها.

- يجلس المرء على قدمه حين لا يون (ثابت القدم) فى موقف ما، كمال يقال هذه الوضعية نادرة الحدوث نسبياً فى اجتماع رسمى، ولكنها تظهر أحياناً حين يمتد النقش على ساعة متأخرة من السهرة، إنها وضعية الاستقالة والانسحاب فى مختلف الظروف أما إذا كان الأمر متعلقاً بصديقتك، فهذا يعنى أن علك التنبه لحدوث شئ من الوهن فى

علاقتكما العاطفية على أى حال ليست هذه الوضعية سوى تحذير بسيط، لا أكثر.

- يمسك رأسه بيديه، مسنداً مرفقية إلى ركبتيه إن وضعية الجسم المتراخى تشير إلى وزن الموضوع المطروح وهذه الوضعية تشير إلى فقدان الحماس لأمر ما.

- يحك ركبته اليمنى يخبرك ضمناً بهذه الحركة أنه قد فقد الحما فى الحديث أو اللقاء.

- يرخى ذراعيه خلف ظهر الكرسى: الذراعان هما أداة للتواصل الكلامى ووضعية الاسترخاء هذه يمكن أن تخبرك بأن محاورك لم يعد يصغى إليك

الإبهام: تلاحظ أن محاورك أخذ يداعب ظهر شإبهامه بطرف سبابة اليد ذاتها.

- إنها حركة نموذجية لدى بعض الأفراد الذين يترددون فى اتخاذ القرار، لا بل يؤجلونه إلى مما لا نهاية إنهم يحترفون التراجع والانسحاب.

الفشل

الفداحة: يعطيك قداحته لتشعل سيجارتك بنفسك

إنه يتخلى بسهولة عن ملكيته الخاصة وهذه الحركة، الدالة ظاهرياً على الكرم، إنما تعكس فى الحقيقة شعوراً قوياً بالفشل والإخفاق فى الحياة فهو يعتبر أنه لا يملك شيئاً خاصاً.

المرفق: إسناد المرفق الأيسر إلا باطن الكف اليمنى ينم عن خوف من الفل يتجاوز جود المنطق.

الجمجمة: تلاحظ أن محدثك يكثر من حك جمجمته(أو جلدة رأسه) أثناء الحديث.

غلباً ما يقوم بهذه الحركة شخص يشعر بالخسارة، أو يجد نفسه فى موقف يجعله يبدو فاشلاً إنه يتوهم تورماً فى رأسه، كما يتوقهم ألماً ناجماً عن هذا التورم فيحاول تهدئته بهذه الحركة.

الفخذ: يعتبر الفخذ الأيسر من المواضع الرمزية الدالة على الفشل لذلك يكثر الفاشلون من تحريك هذا الفخذ بحرك ترمز إلى طرد الخوف من الفشل فإذا رأيت محدثك يضع فخذه الأيسر على فخذه الأيمن، حاشراً إحدى يديه بين الفخذين فهو بذلك يؤكد تخوفه من الفشل وهذه الحركة التقليدية نفسها تنم أيضاً عن وجود عقده لدى هذه الشخص هى عقدة الخصاء (انظر الفصل التاسع).

الأصابع: يسند مرفقة إلى الطاولة، واضعاً إبهامه تحت الذقن، رافعاً سبابته إلى الصدغ:

- غلباً ما يقوم محدثك بهذه الحركة حين يتورط فى النقاش ولا يجد سبيلاً للخروج منه إنها أشبه ما تكون بحركة تصويب المسدس إلى الرأس (الانتحار).

- نراه يعضعض أحد أصابعه، لا سيما طرف الخنصر وظفره..

- إنها حركة قميعة تدل على إحساس بالفشل غلباً ما نلاحظ هذه الحركة لدى المثقفين الذين يستبقون الواقع أو يتأخرون عنه، ولكنهم لا يواكبونه مطلقاً.

غالباً: ما تراه يدس إبهامه بين الوسطى والسبابة، من اليد ذاتها..

تنم هذه الحركة عن صعوبة فى الاختيار والإكثار منها قد يدل على تردد مرضى بالإضافة إلى ذلك، تدل هذه الحركة على شخص يشعر

بالفشل الذريع.. وقد سبق أن رينا لها دلالة أخرى وهى أن هذا الشخص يمكن أن يكون شديد الانشغال بانحرافاته الجنسية.

الأنف: إنه ينخر من أنفه أكثر مما يتمخط:

هذه الحركة تدل على أن الشخص يبقى سبب فشله فى داخله، ما يؤدى إلى فشل مشاريعه ولا ننسى أن عادة الشخير والنخير هذه تذكرنا بالطفل الذى يشعر بالحزن لعدم تلبية رغباته.

أصابع القدم: لأصابع القدم دور أساسى فى المحافظة على توازن الجسم بيد أنها لا تقوم بوظيفة مهمة على صعيد التعبير الحركى مع ذلك ثمة وضعية لأصابع القدم بالغة الدلالة نلاحظها لدى المرأة تضم أصابع قدميها بقوة إلى الداخل تتم هذه الحركة الخاصة عن إحساس شديد بالفضل والخيبة.

وضعية الجلوس: من عادة الطلاب الفاشلين فى المدرسة أن يسترخوا على المقعد بدلاً من الجلوس بشكل مستقيم:

- إنها إحدى الوضعيات الكثيرة الدالة على الانهزام أمام الخصم أو أمام صعوبات الحياة.

وضعية الوقوف: تلاحظ أن محدثك يميل إلى إمساك ساعده الأيمن بيده اليسرى.

- إذا تكررت هذه الحركة بكثرة فهى علامة على إحساس بالفشل.

نفـاد الصبـر

كم تستغرق من الوقت لتدخين سيجارتك بالكامل؟.

هل أثار اهتمامك هذه السؤال؟ حاول إذن أن تختبر نفسك واعلم أن الأشخاص غير الصبورين يستهلكون السيجارة الواحدة فى أقل من ثلاث دقائق من أى نوع من عديمى الصبر وجدت نفسك بعد التجربة؟.

تمثل بعض الأماكن العامة حقلاً مثالياً لملاحظة حركات الأشخاص الذين يطلب منهم الانتظار والصبر من ذلك مكاتب البريد، صناديق المحاسبة فى الخانات والمقاهى، أو صناديق الدفع فى البنوك إن مجرد الوقوف بهدوء وانتظام فى انتظار الدور يمثل اختباراً للذات شديد الصعوبة هل خطر فى بالك أن تقارن مساحة القدم الصغيرة التى تحمل كل ثقل الجسم بحجم الحسم ككل؟ ثمة وضعيات مختلفة لتوازن الجسم أثناء الوقوف ولكنها أقل بكثير من وضعيات الجلوس لأننا من ناحية أولى نجلس أكثر ما نقف ولأن نوعية معظم الأعمال العضوية تفرض علينا من ناحية أخرى أن نكون جالسين لا واقفين، علماً أن الوقوف أصح يشكل جهداً رياضياً.

تناول الشراب: إن أسلوبك فى تناول كأس من العصير أو فنجان قهوة يدل على طريقتك فى التعامل مع الوقت فى الحياة لا توجد قاعدة عامة للتصنيف فى هذا المجال، وإنما يتعلق الأمر بالملاحظة. على أى حال، فإن الشخص الذى يشرب كأس العصير دفعه واحدة هو شص يستعجل جداً فى الوصل إلى أهدافه، ولا يأخذ الوقت الكافى لبلوغه إنه أرنب الحكاية المعروف المشهور (الأرنب والسلحفاه) الذى قطع مسافة السباق ببضع قفزات مغتراً بقوته ورشاقته، فوصل متأخرا من دون أ، ينتبه إلى أن وقت الانطلاق هو الأهم فى أى سباق أما الذى يأخذ كامل وقته فى تذوق كأنس العصير فهو شخص يقدر المسافة قبل أن يقطعها هذا التفسير لا ينطبق بطبيعة الحال على شخص يشعر بالعطش والحر الشديدين فيتناول شرابه بجرعات كبيرة ها وينبغى القول إن المقابر مليئة بأشخاص كانوا متعجلين فى إنهاء رحلة الحياة.

العرقوب الكاحل: عرقوب قدمك اليمنى يمسك (يحجز) عرقوب اليسرى، عملاً أن القدم اليسرى هى دوماً القدم التى تنطلق بها للرحيل أنت تعبر، بهذه الوضعية عن نفاد صبرك.

المشية: يخيل إليك أن صديقك سيقع على وجه أثناء السير

تدل هذه المشية، التى ينحنى فيها الجسم إلى الأمام، على شخص يستعجل دوماً ويضيع الفرص بسبب عدم الصبر.

الإنسان يدقق على أسنانه الأمامية برف ظهر السبابة:

إنها حركة منفرة، تماماً مثيل حركة النقر على الطاولة تعبيراً عن نفاذ الصبر حين يبدأ محدثك بالنقر على أسنانه فهذا يعنى أنه لم يعد يصغى إليك لقد قطع الاتصال لحظة بدأ الاهتمام بأسنانه.

الأصابع: لا يكف محدثك عن الدقدقة بأصابعه على الطاولة.

إنها حكة تدل على أن يستعجل الوصول إلى نتيجة حتى إن مجرد الأصابع علامة واضحة على عدم الرضا ونفاد الصبر، أو على اليأس من أمر معين.

الأنف: يسند مرفقة إلى الطاولة، ويأخذ فى نكش منخريه بواسطة سبابته.

إنه يعبر بذلك عن احتقاره للياقات الاجتماعية هذه العادة الحركة تنم غالباً عن افتقار الشخص إلى المثابرة والصبر، ما يجعله يضيع كثيراً من الفرص.

وضعية الوقوف: تراه يقف وينطنط على الكعبين

إنها وضعية مورثة من سن الطفولة، وتعبر عن نفاد الصبر ولكنها أيضاً علامة على الغيظ الشديد، غالباً ما نلاحظها لدى الرئيس الفرنسى جاك شيراك حين يواجه معارضة قوية.

التلفون: غلباً ما يفصل الحديث على التلفون واقفاً أو يضع السماعة على أذنه ويحرف الطرف الآخر على فمه بزاوية ٤٥ درجة. أو تراه أحياناً يثبت السماعة على أذنه ويأخذ فى ذرع الغرفة جيئة وذهاباً.

التـــردد:

أن تجد نفسك عل الدوام مضطراً للاختيار بين جميع الأمور مهما، كانت خطيرة أو تافهة، يمكن أن يجعلك جباناً مثل أرنب، فلا تجد سوى التردد وسيلة مثالية للدفاع عن نفسك أمام المجتمع المتطلب الذى يتمنى لك الكثير يمكن أن تلاحظ مثل هذا التردد أمام العروض المغرية التى يدعوك البائع إلى استغلالها حالاً ومن دون تردد، الأمر الذى يزيد فى ميلك إلى التريث قبل القيام بأى خطوة مسألة الاختيار هى فى النهاية مسألة صراع بين التفكير التريث والعمل (الإقدام) هذه المسألة تواجهك يومياً، فلا تجد حلاً لها سوى الجمود ولكن الجانب السلبى من الجمود هو التردد.

سلسلة الرقبة: تلاحظ أن صديقتك تتلاعب باستمرار بالجمهور المعلقة فى سلسلة الرقبة:

هذا يدل على أنها مترددة فى أمرك إنها مترددة بالفعل حتى لو بدت بحاجة إلى حنانك.

الفم: يسند محدثك مرفقة لى الطاولة، واضعاً ظاهر أصابعه على فمه بحيث يتجه باطن الكف إلى الخارج.

بإمكانك ن تلاحظ هذه الحركة فى سياق مختلف: طفل يتوقى صفعة! إنها وضعية التردد من قبل شخص يجد صعوبة فى الاختيار الحيرة هى المعنى الأدق لهذه الحركة وغالباً ما نلاحظها لدى سائق يجد نفسه وسط زحمة سير خانقة فيحتار فى كيفية التصرف!.

المرفق: يرمز المرفقان إلى قوة الجمود والشعور بألم غير اعتيادى شاذ فى أحد المرفقين يمكن أن يعبر عن حالة من الرفض أو عدم القدرة على

اتخاذ قرار إن إسناد المرفقين إلى الطاولة، وهو وضعية شائعة جداً يرجع التردد على الفعل والمبادرة.

الكتفان: الذى يرفع غالباً كتفيه إلى الأعلى، إنما يؤكد على حيرة وعجز ن اتخاذ أى قرار إنها حركة تدل على حيرة وليس على عدم اكتراث وقد تكون هذه الحركة خفية أحياناً تصعب ملاحظتها غير أنها فى مطلق الأحوال تقوم بمهمة التقليل من أهمية حدث أو التخفيف من المرارة الناجمة عن خيبة الأمل.

منديل الرقبة (فولارد) تلاحظ أن الفتاة الجميلة التى تأسر قلبك تعقد المنديل حول رقبتها:

- هذه الطريقة فى عقد المنديل تدلك على أنها - للأسف - لم تحسم بعد خيارها نهائياً فى خصوص العلاقة.

الحك: يحك وجهة بسبابته اليمنى: إنه تعبير عن التردد فى اتخاذ القرار أما حين يحك أنفه فهذا يعنى أنه بدأ يتردد.

- يرمز الأنف إلى المهارة وحسن التصرف، كما يرمز بالضرورة إلى الفطنة فعندما تحكم أنفك إنما تعبر مبدئياً عن حيرتك وارتباكك/ كما لو أن فطنتك قد خانتك على أى حال فإن حركة حك الأنف هى غلباً رد فعل متوتر على وضع محير وليست كما يزعم بعض الباحثين مؤشراً إلى الكذب يبدو أنه شخصية بينوكيو Pinocchio ما زال تأثيراها مستمراً على البعض.

حين تلاحظ أن زميلك يحك طرف أنفه بسباته، قبل أن يجيبك عن سؤال فهذا يعنى أنه متردد فى الإجابة.

فإذا رأيت محدثك لا يكف عن حك رأسه بيده اليمنى أو اليسرى أثناء الحوار فهذا يعنى أنه لم يتوصل إلى قرار بشأن موضوع الحديث هنا عليك

أن تخفف من إلحاحك! غالباً ما يحك الشخص رأسه للتخفيف من حكة متوهمة فى مطلق الأحوال تن دغدغة الرأس باليد عن إحساس بالحيرة.

الذقن: هل حدث أن كنت فى مواجهة شخص يسند ذقنه إلى قبضة يده اليمنى؟

ترمز قبضة اليد إلى لحية الأستاذ وتدل هذه الحركة بوجه عام على أن هذا الشخص سوف يدور حول الموضوع، حيث تطلب منه الدخول فى صلب الموضوع إنه شخص متردد ومرتبك، وغاية ما يصبو إليه فى الحياة أن يتخذ أقل قدر ممكن من القرارات.

القدم: تلاحظ أن محدثك الجالس أمامك، يرفع قديمة إلى القضيب الذى فى أسفل الكرسى.. إنها وضعية مورثة من مرحلة الطفولة من المحتمل أن يكون كلامك قد اتخذ طابعاً تربوياً إرشادياً، فقمت بدور الأستاذ، وقام صاحبك بدور التلميذ، ما أثب على جو اللقاء وسبب هه الحركة الخاصة ومثل هذه الوضعية تشير إلى أنه ثمة شعوران يتجاذبان صاحبك هما التردد والقلق.

الضحكة: تلاحظ أن صديقتك تضحك كثيراً أثناء الحديث، مخفية فمها خلف يدها.

تنم هذه الحركة عن الضيق وعن مزاج متردد فإذا كنت صد مشروع غرامى مع هذه المرأة فأعلم أنك لن تتقدم كثيراً فى اتجاه مشروعك.

عدم الحضور:

أصبح الحضور سلعة نادرة فى هذه الأيام فالوقت يضغط علينا، والضغط النفسى يلاحقنا أينما كناً.

يظهر هذا بصورة كاريكاتورية مضحكة للسياسيين حين يريدون كسب إخلاص ناخبيهم المحتملين فيستقبلونهم ويستمعون إلى مطالبهم ولكن

أى تواصل وأى استماع؟! إنهم يستمعون بإذن شاردة وينظرون بعين زائغة ولا يصدقون كيف يتخلصون من شخص للانتقال إلى الشخص الآخر إنهم يهتمون بالعدد ولا تعنيهم النوعية هذا لعمرى خطأ فادح! ذلك أن نجاح أى عملية انتخابية إنما يتوقف على درجة التقارب بين الناخب والمنتخب وعلى نوعية التواصل الذى يقيمه المرشح م ناخبيه.

قبل عدة سنوات كنت فى زيارة أحد التجار وإذا بالسيد إدوار بالأدوار يدخل المحل بصحبة زمرة من المرافقين والحرس لقد جاء فى زيارة انتخابية واستمع بال مبالاة إلى احتجاجات التاجر العنيفة استمرت الزيارة أقل من دقيقة واحدة. غادر بعدها السيد بالادور المحل مودعاً التاجر أما التاجر فقد نعته بصفته غير لائقة حين رآه يبتعد، وقد شعر بالإهانة لن بالادور صافحه بيد رخوة ومنحة إحساساً بأنه غير موجود.

الخاتم: إذا رأت امرأة تضع ثلاثة خواتم (اثنان فى البنصر والسبابة من اليد اليسر، والثالث فى السبابة اليمنى) فهى غالباً ما تكون من النساء اللواتى يرفضن الزواج، أو مطلقة وغير لك عبر خواتهما الثلاثة "أنا لن أغرم يوماً إلا بشخص يشبه والدى".

الأصابع: البنصر هو أقل الأصابع قدرة على التعبير منفرداً ففى معظم الحركات نجده مرافقاً لإصبع آخر من اليد مع ذلك قد يلعب أحياناً دوراً أساسياً فى التعبير، كأن نرى شخصاً يستند إلى الطاولة، ببنصريه، طاوياً الأصابع الأخرى إلى الداخل إنها وضعية نادرة، ولكنها تستحق الملاحظة فنحن هنا أمام شخص غير حاضر للتواصل م الآخرين فعليك أن تتعامل معه بحذر لأنك سرعان ما تكتشف تنافر الطباع فيما بينكما.

الساقان: تلاحظ أن محدثك، الجالس أمامك، يضع إحدى ساقيه على الأخرى، فيما قدمه المستندة إلى الأرض تتراجع إلى الخلف تحت

الكرسى إنه بهذه الوضعية يعبر عن أنه ـ غير حاضر للتواصل معك، و/ أو أنه راغب فى قطع الحديث.

انعدام الشعور بالمسئولية:

يتكاثر الأشخاص عديموا المسئولية تكاثر الفكر فى المجتمع، حيث لا يكف المواطنون عن مطالبة الدولة بأحد هؤلاء على عاتقها، ليست الحركات الدالة على انعدام الشعور بالمسئولية كثيرة بل يمكن القول إنها تتخلص فى حركة واحدة تعبر عن هذا الميل غير المدنى، الذى يسمح لصاحبه بأن يلعب أدوار القرود الثلاثة: ذلك الذى لم ير شيئاً والثانى الذى لم يسمع شيئاً، والثالث الذى ليس لديه ما يقوله.

يحك الشخص بلطف حاجبه بواسطة السبابة:

يعبر الحاجبان، بشكل رئيسى، عن الدهشة حين يرفعان أو عن الشك والارتياب حين ينخفضان، كما يستخدمان للتأنيب مع تحريك الظفر إنما يعبر عن موقف ارتدادى يريد التنصل من المسئولية هذه الحركة تقول لك بصريح العبارة: (لا أشعر بأننى معنى بحديثك).

الخجــــل:

يرى علماء النفس أن مصدر الخجل حالة من الغضب العميق الوجه نحو الذات ومما لا شك فيه أن أشهر الأعراض المعبرة عن الخجل هو تورد وجنتى المرأة الخجولة لذلك من الشائع اللجوء إلى توريد الوجنتين اصطناعياً لدى النساء، لما لهذا اللون من دلالة أنثوية مرتبطة بسن المراهقة هذه الدلالة (الخجل) تأخذ معنى آخر حين تضع المرأة البودرة الزهرية على وجنتيها فى إطار علاقات العمل هنا يتم توريد الوجنتين عن شخصية طموحة ترى الترقى فى درجات الوظيفة أو المهنة!.

هل ثمة علاقة بين الخجل والرغبة فى الترقى المهنى؟ نعم، بالتأكيد! فالشخص الخجول يشعر بحاجة إلى تجاوز هذا العائل الخجل لإثبات وجوده فى المجتمع وهل ثمة وسيلة لإثبات الذات أفضل من الترقى والنجاح فى المجال المهنى؟.

الحذاء: إن تآكل كعبى الحذاء من الجهة الداخلية يتم عن شخصية شديدة الخجل، أو يدل على شخص منعزل عن المجتمع.

الساقان: يقف أمامك عاكساً وضعية قديمة على الأرض(واضعاً قدماً مكان الأخرى) بحيث يضطر أحياناً للاستناد إلى حائط [أو درابزين كى يحافظ على توازنه.

إنها علامة على وجود خجل أساسى فى شخصيته فهو شخص شديد الخجل فى العمق، ولكنه يتظاهر بأنه على سجيته فى المجتمع.

النظارتان: يضع نظارتين بعدستين واسعتين وإطار سميك

هذا الشكل من النظارات يستخدمه عادة أشخاص خجولون يمثل خجلهم العائق الوحيد أمام ذكائهم أو موهبتهم لذلك نلاحظ أن أمثال هؤلاء الأشخاص سرعان ما يستخدمون نظارة بلا إطار حول الزجاجة أو يستبدلون النظارة بعدسات لاصقة، بمجرد نجاحهم فى عملهم وتخلصهم من الخجل.

وضعية الجلوس: يجلس محدثك بساقين متقاطعين.. غالباً ما يتخذ الأشخاص الخجولون مثل هذه الوضعية الطريفة إنها وضعية الانسحاب.

الإبهام: يشبك أصابع يديه ويخفى داخلهما إبهاميه:

إنها حركة خاصة بالمراهقين حين يتضايقون من نظرات الآخرين بعض الخجلوين من الكبار يقومون بهذه الحركة حين يجدون أنفسهم فى موقف لا خلاص منه، أو فى وضع يدفعهم إلى التصرف بطفولية.

الصوفرة: تعتبر الصوفرة: بوجه عام علامة على الخجل ودليلاً على حاجة إلى إثبات الوجود حين يشعر الشخص بأنه مهمل من المحيطين به فالذى يصوفر غالباً ما يكون شخصاً يجد صعوبة فى الاندماج الاجتماعى ويعانى من عزلة مع أنه يسعى يشكل متناقض لحماية عزلته من أى اختراق بلجوئه إلى الصفير فى كل الأوقات.

الصداقـــة:

ألا تلاحظون أن الصادقة رأس مال كبير فى هذا الزمن الذى أصبح فه التاحر سائداً؟ يلقى دزموند موريس الضوء التالى على مفهوم الصداقة، فقول: (إذا صادف أن عانقك شمبانزى بحرارة سوف تشعر بقوة الصداقة اتلى يعبر عنها من خلال قبلة شديدة يطبعها على عنقك هذه القبلة بالنسبة للشمبانزى هى عربون تحية ودصداقة ولا تحمل أى مضمون جنسى).

فيما عدا التربيت الخفيف على الظهر، ليست الحركات الدالة على الصداقة كثيرة علماً أن التربيت قد لا يدل دائماً على الود والصادقة على أى حال لست فى حاجة إلى أن تكون إحصائياً فى تحليل الحركات كى تكتشف الحركات الدالة على الود والتعاطف بين شخصين.

غمزة العين: تعتبر الغمزة أكثر تعبيراً عن العاطفة والرعاية الأبوية من الغمزة بالعين اليمنى التى تحمل دلالة إغوائية والغمزة بالعين اليسرى تدل على شخص وفى لصداقاته ومخلف فى عمله وهى كذلك أكثر ألفة من الغمز بالعين اليمنى وأكثر احتراماً لقواعد السلوك الاجتماعى.

الحـــب

الذين يسخرون من الحب هم أشخاص تعوزهم القدرة على فهم القواعد العاطفية.

الحب ديانة ترتل صلواتها بلغة المشاعر، وهو قادر على التعبير عن نفسه بجميع حركات الجسم فى لحظات التوقع فى الحب من النظرة الأولى فى هذه اللحظات تلتمع نظرات العاشقين تبحث يد كل منهما عن يد الآخر، ذلك أن الحب يولد حالة من التناغم الحركى التام بين شخصين، بحيث يغدو كل منهما مرآة للآخر، وتغدو حركات كل منهما مكملة لحركات الآخر وفى هذه الحالة يمكن التعبير عن المشاعر من دون استخدام أى كلمة.

تمثل بعض الحركات إعلاناً صريحاً عن الحب بعضها الآخر يعبر عن الرغبة دون شرح أو تفسير ومن دون ابتذال بطبيعة الحال والمدهش فى الأمر أن هذا الحركات على درجة عالية من الشفافية، تعبر عن نفسها بلا مواربة، فيلتقط الطرف الآخر مغزاها دون أى جهد، كذلك هناك مستويات متفاوتة من الحركات تترجم مشاعر مختلفة وفقاً لحاجة القضية منها.

إننا جميعاً نسعى وراء الحب الحقيقى والمساعدة المشتركة، من دون أن نعرف بوضوح ماذا يعنى الحب لكى يتمكن أى شخص من الحب ينبغى أن يكون شاهداً على علاقة حب حقيقة فى طفولته بين أبوية والواقع أن الانفصال بين الزوجين بات القاعدة فى هذه الأيام من بينما يمثل الإخلاص للعلاقة استثناء فكيف يمكن، والحال كذلك، أن نبقى متشبثين بوهم الحب الحقيقى، إلا من خلال الانسجام الجنسى؟ ذلك أنه خارج هذا الإطار لا يمكننا الحصول على التوازن العاطفى!.

هل استطاع الرجل والمرأة، على مر الدهور، أن يتفاهما؟ الواقع أن كلاً منهما ظل يعيش سجين خصوصياته الفيزيولوجية والنفسانية،

وبالتالى لم يتشاركا إلا الحياة الحميمة من دون أن يفهم أى منهما الطريقة التى ينبغى أن يتصرف بها مع الآخر والطريقة التى يفكر بها الآخر وليس من شأن الكتب الصادرة حديثاً حول هذا الموضوع أن تغير شيئاً كثراً من واقع الحال.

هل كفت النساء عن احترام عالم الرجال والمشاعر الذكورية التى تحرك هذا العالم؟. إنها فى الواقع تنتقد الرجال، ولكنها فى الوقت نفسه تضاعف من وسائلها لجذبهم وإغوائهم! هذا السلوك المتناقض فى نظر الرجال يبدو فى نظر المرأة الباحثة عن الحب سلوكياً طبيعياً "إنها تهرب منك إذا أعجبتها، وأنت تتبعها إذا هربت منك!". هذا هو الأسلوب العملى فى الإغواء، الذى يبدو شاذاً فى نظر البعض وطبيعياً فى نظر آخرين ولكن من قال إن الرجل والمرأة هو أقل بكثير من الاختلاف بين المعنى الظاهر لمشاعرهما وبين طريقة كل منهما فى التعبير عن مشاعره فضلاً عن المعانى الخفية وراء تعبير كل منهما هذا ينبغى أن يستوقفنا فى النهاية فى التمييز المفروض على عواطفنا نم اختلافاتنا التى تجعلنا نتكامل ولا أظن، فى نهاية الأمر، أن أحداً يستاء من هذا الاختلاف؟.

يرمز البنصر الأيسر إلى الانفعالات، والارتباط العاطفى، كما يعبر عن الحاجة إلى الاتحاد بالشخص المحبوب لذلك تم أخياره لوضع خاتم الزواج فإذا رأيت شخصاً عازباً، رجلاً أو امرأة يضع خاتماً (ليس خاتم زواج) فى هذا الإصبع فهو بذلك يعبر عن حاجة ملحة إلى العاطفة وهذه الحاجة طبيعة تماماً لدى العازبين وتصبح هذه الإشارة أشد دلالة عندما يضع الشخص خاتمين واحد فى البنصر، وخاتم فى إصبع آخر.

فى المقابل عليك الاحتراس من شخص يضع خاتمين فى البنصر الأيسر فهذا يدل على شخص متسلط يسعى إلى إلغاء شخصية شريكة.

ونلاحظ فى هذا المجال أن بعض النساء الأرامل يضعن أحياناً خاتمين فى البنصر الأيسر، وفاء لذكرى الزوج المتوفى، أو ربما استعداداً للانقضاض على البديل بكامل العدة المتوفرة! ثمة ملاحظة أخرى مهمة، نهى سهولة انكسار المفصل الثانى فى البنصر الأيسر لدى الشخص الذى يعانى من هشاشة أو استقرار على الصعيد العاطفى:

فى سياق بحث أجريته حول المعنى الرمزى لموقع الخاتم فى اليد، تبين لى سريعاً أن هذه الخواتم تترجم الحالة الشعورية العاطفية أو الجنسية لدى الشخص لدى الشخص سواء كانت حالة دائمة أو عرضية فهى، أى هذه الخواتم، بمثابة، مكتب استعلامات عاطفى يزود الجميع بما يطلبونه من معلومات حول الحالة العاطفية للشخص فالواقع أننا لا نضع خاتماً أو أكثر لنخفى تشوهاً بسيطاً فى أحد أصابعنا أو لستر مساحة صغيرة جداً من الجلد ولا نفعل ذلك بهدف إبراز جمال الأيدى، كما يفكر البعض إننى على يقين من ا، طريقة وضع الخواتم تحمل رسالة بالغة الدلالة وهذه الرسالة تختلف تبعاً للإصبع الذى يحمل الخاتم.

الخاتم: إذا رأيت المرأة تضع خاتماً فى البنصر الأيسر وآخر فى البنصر الأيمن، فهذه إشارة قوية على استعدادها للدخول فى علاقة. عاطفية حتى لو بدا لك أن قلبها مشغول بشخص آخر فلا تخدعنك بعض المظاهر فهى بذلك تعطيك إشارة بأنها امرأة قوية الإرادة، أى تمتلك الشجاعة والقدرة على مواجهة التقلبات العاطفية، من المحتمل أيضاً أن تعبر هذه الإشارة عن إرادتها فى الاتحاد مع زوج المستقبل الذى تبحث عن ه على أى حال لن يكون من السهل إغواؤها، لأنها رومنطيقية من الطراز الرفيع فإذا كان قلباً مشغولاً فعلاً بشخص آخر، فإنها لن

تقفل الباب تماماً طالما أنها تضع خاتماً فى البنصر الأيسر وآخر فى الأيمن.

إذا وقت فى غرامها، فاعلم أن حبها للخدمات المجانية سوف يحملك على اللحاق بها إلى أماكن غير متوقعة لمساعدة من هم بحاجة إلى مساعدة.

وهذه بعض ميزاتها التى ينبغى أن تعرفها إن اخترت السير على طريقها: إنها امرأة صادقة، عاطفية، منغلقة على ذاتها، ولكنها اجتماعية أيضاً وأحياناً طريفة جداً.

الصدق:

كل الحركات صادقة لأنها تعبر عن المشاعر بطريقة عفوية، دون تحفظ أو مبالغة بينما يحاول الكلام إضفاء بعض الحلاوة الاصطناعية على هذه المشاعر فمن قبلة رنانة، إلى مصافحة ودودة وصادقة، إلى نظرة صريحة، إلى حركات بسيطة معبرة عن المودة، إلى البراهين العملية عن الأمانة والإخلاص، والكرم دون تبجح، إلى المروءة دون تشاوف، إلى الجرأة فى التعبير عن الرأى والعقيدة دون ادعاء....... كل ذلك يعبر عن الصدق وهو قد بات بضاعة نادرة فى مجتمعات يسودها الرياء والعدوانية وانعدام الإحساس بالأمان.

■ ■ ■

5

دع جسدك

يتكلم

فى حال هبوب عاصفة عاتية أدت إلى تحطيم السفينة، يكون قائدها شديد الاضطراب والقلق على حياة ركابه ومساعديه من الملاحين، وعلى البضائع التى تحملها السفينة، وعلى السفينة نفسها، وعلى حياته الشخصية، ولكنه إذا كان رباناً جديراً بالمهمة التى يتولاها فإنه لا يفقد اتزانه فى مثل هذا الموقف. ولا يمكن أن يتهم فى مثل هذه الحالة بالبرود وعدم الاكتراث، فإن دماءه فى الواقع تكون فى ثورة كثورة العاصفة، ولكنه يبذل جهده ليكبح جماحها ويتمالك نفسه حتى يستطيع أن يسيطر على الموقف الأليم.

وضبط العواطف يبدو كأنه عمل اختيارى ولكنه فى الواقع نتيجة تدريب وتمرين. وخير مثل يضرب لتوضيح هذه الحالة هو أداء الممثل الماهر لدور يقوم به، فإن مهارته فى أداء دوره هى نتيجة تدريب مرهق طويل.

ويجب أن لا ننسى أن الاستجابة العاطفية هى عادات وهى صدى لما تعلمه الإنسان وما وصل إليه من نتائج تجاربه، ومعنى هذا أن ضبط العاطفة كذلك هو عادة يمكن أن يعتادها الإنسان. وهو ما نعتيه بضبط النفس. فالشخص الذى يضبط نفسه.. هو شخص قد تعوّد أن يتحكم

فى نفسه ويضبطها بالتدرب على السيطرة على عواطفه. وإليكم بعض الاقتراحات التى تفيد فى هذا التدريب:

١ - **لا تعتمد على قوة الإرادة:** تصبح قوة الإرادة عديمة الجدوى نسبياً إذا لم يكن هناك ما يعززها.. وتكون بنوع خاص عديمة الأثر إذا كان الخيال أو الإدراك يعارضها. فإذا أنت عزمت أن تتغلب على صورة الغضب فى حين يدور خيالك أو إدراكك حول التفكير فى الانتقام فإن مجهودك فى التغلب على صورة الغضب يبوء بالفشل.

وفى الحالة التى يتعارض فيها الخيال مع الإرادة يتغلب الخيال، ولهذا يجب أن يعمل هذان العاملان معاً وأن يسيرا فى طريق واحد.. ومعنى هذا أن تتمثل صورة الإنسان الذى تود أن تكوّنه، الإنسان الذى تعجب بقوته فى السيطرة على عواطفه والتحكم فيها، والذى تود أن تحذوا حذوه وتكون مثيله. ولتكن هذه الصورة دائماً نصب عينيك وستجد أن ذلك سيحدث أثره فى سلوكك.

٢ - **حاول تجنب المواقف التى تثير العواطف:** إذا كنت تود أن تضبط نفسك، فخير ما تفعله أن تتحاشى المواقف التى تثير عواطفك وفى نفس الوقت عليك أن تسعى لبولغ الفرص التى تعاونك على خلق السلوك الذى تريد تكوينه.. قال أحد الأدباء المشهورين:

"فى العالم أشياء كانت موجودة قبل حوادث اليوم، وستظل موجودة بعد حوادث الغد، شروق الشمس الجميل، وغروبها الأخاذ، الأطفال وهم يلعبون، ابتسامة امرأة الجميلة، والصورة البديعة، والموسيقى الشجية، والعمل الذى أحسن أداؤه، ويوم نقضيه فى الخلاء، بين أحضان الطبيعة، فحذار أن تتقبل شيئاً قبيحاً، أو سيئاً، أو قاسياً، أو سقيماً بل عليك أن

تسعى إلى ما هو جميل، وأن تعمل على تحسين كل ما هو مفرح ونافع ومفيد وسعيد ومثمر".

٣ - **عليك بالرياضة التى تلائمك:** الفضل فى هذه النصيحة يعود إلى "وليام جيمس" العالم المشهور فهو يقول:

"حين يثور غضب الإنسان، فإن قبضة اليد تتجمع فى شدة.. وصوته يعلو فى خشونة، وأعصابه تتوتر، وجسمه يتصلب، فهو فى هذه الحالة النفسية مستعد للعراك والنضال، كما يسرى (الأدرينالين) فى جسمه. وهذه هى حالة رجل الغابة حين يثور غضبه وتضطرب أعصابه. فيجب المبادرة إلى إخماد حرارة هذه العاطفة بالبرود، تعمد أن تحول دون تجمع قبضة يدك، وحاول أن تمد أصابعك وتنشرها، وخفّض من نبرات صوتك حتى تصل إلى ما يقرب من الهمس، والجدل غير مستطاع من انخفاض الصوت بطبيعة الحال، وعجّل بالاسترخاء على مقعد، بل ارقد إذا استطعت، ومن العسير أن يجن جنون الإنسان ويثور وهو راقد".

٤ - **نظّف صدرك مما يحنقك:** قال أحد الشبان: "إن بعض الأشياء التافهة التى ترتكب عمداً - أو عفواً - فى نفسى شعوراً بغيظاً، يظل أياماً حتى أستطيع التغلب عليه"، مثل هذا الشاب لو أنه أفضى إلى صديق عطوف بما فى قلبه لسهل عليه القضاء على هذا الشعور البغيض المثير.

ويقول رجل مجرب: "من خير الطرق للتخلص من الضيق والقلق أن يأتى المرء بورقة يكتب عليها: إننى أشعر بالضيق.. لماذا؟" ثم يكتب سبب هذا الضيق، ويظل يسأل ويجيب، حتى يصل إلى السبب الحقيقى، وإذ ذاك يتولى العقل إيجاد حل للمشكلة فى هدوء. فإذا تكررت هذه الطريقة فإن المرء يتعود على ضبط عواطفه.

٥ ـ **تحدث عن همومك:** هذه طبيعة إنسانية ممتدة الجذور إلى أقدم العصور، وكم من إنسان يقول: "آه لو وجدت أحداً أستطيع أن أفضى إليه بدخيلة نفسى".

فالتحدث من الطبائع العميقة فى النفس البشرية، ولو وجد الإنسان صديقاً عطوفاً يحادث بنجية صدره، فإنه يزيح عن كاهله حملاً ثقيلاً، ويخفف من عاطفة كانت تتأجج فى صدره.

لقد قال أحد الذين عالجوا ضبط النفس، واتبعوا مثل هذه الوسائل وأمثالها ما يلى:

"لقد كنت فريسة للعواطف الثائرة، أما الآن فقد تغيرت حالى، وتبدلت وجهة نظرى للحياة، وأصبحت أرى الدنيا بعيون برّاقة مرحة، وأصبحت أكثر ثقة بنفسى، وأعظم راحة بال وهدوء نفس".

فإذا كان مثل هذا الرجل وغيره قد استطاعوا أن يكبحوا جماغ عواطفهم وأن يضبطوا نفوسهم فإنك لا محالة تستطيع ذلك.

كيف تدير خلافاتك؟

عندما تعترف بالخلافات وتحلها بالشكل السليم فإنّك تقلّلها لأقصى درجة، وتصل بالتفاهم المشترك إلى الدرجة المُثلى، وكذلك ستتخذ أكثر القرارات البناءة وتقلل المآسى والأزمات فى حياتك. ولحل أى خلاف، من الضرورى أن تتوافر الرغبة فى ذلك لدى الطرفين.. إنّ هدف الحل الثنائى الأمثل للخلافات هو إيجاد حل يرضى جميع الأطراف المعنية. عندما تحل الخلافات بإستخدام التواصل الأمثل توضع مصلحة جميع الأطراف المعنية فى الاعتبار، ويتم التفاوض للتوصل لأفضل الحلول، ولكن فى الحياة الواقعية أحياناً لا تسفر المفاوضات عن أى اتفاق، فقبل

بدء المفاوضات من مصلحتك أن تحدّد خطة الطوارئ الخاصة بك؛ لتلجأ إليها فى حالة الفشل فى التوصل إلى اتفاق وسوف يزيد هذا من قوتك ونفوذك، ويصل بها إلى أقصى حد.

عنما تبدأ المناقشات يجب أن تشترك الأطراف المعنية مباشرة فى الخلاف فقط فى البحث عن حل له. وفى أثناء تلك المناقشات نجد أنّ لإبداء الإحترام لتقدير الذات الخاص بالآخرين أهمية كبرى. ركِّز تماماً على الموضوع، واستمع وأنت تفكِّر بالطريقة المُثلى، وحدّد أفضل تاريخ للمتابعة.

يمكن استخدام المنهج التالى الذى يتكوّن من سبع خطوات:

الخطوة الأولى: حدِّد الخلاف بشكل واضح

- يجب ألا يستغرق هذا أكثر من
- بالمائة من وقتك.

الخطوة الثانية: حدّد الغاية الأساسية من الحل

- لماذا أحتاج إلى حل؟ لماذا يحتاج الطرف الآخر إلى حل؟

الخطوة الثالثة: حدّد كل المعلومات التى تحتاجها

- حدّد سبب الخلاف والاحتياجات والاهتمامات والمخاوف الأساسية، والأرضية المشتركة لكل الأطراف المعنية.
ربّما تحتاج لجمع بعض المعلومات الإضافية.

الخطوة الرابعة: تعاون مع الخصم من أجل إيجاد الخيارات الممكنة.

- فكرة بارعة. لا تحكم على الحلول فى هذه المرحلة.

الخطوة الخامسة: قيِّم الخيارات المتاحة على ضوء المعلومات التى جمعتها.

- ادرس مدى عدالة وعملية كل خيار.

- ادرس كذلك المزايا والعيوب، وقيّم النتائج بالنسبة لكل الأطراف المعنية.

الخطوة السادسة: تفاوض وقرّر وصدِّق على ونفِّذ أفضل الحلول

- ما الذى يمكن أن يمنحوه لى؟ ما الذى يمكننى/ يمكننا أن نمنحه لهم؟ ما أسهل ما يمكننى تقديمه؟ ما أكثر ما يمثل قيمة لهم؟ هل من مصلحتى أن أكشف عن خطتى البديلة المُثلى للطوارئ؟ لتضمن اتفاقية واضحة، ولكل المهام المتضمنة اطرح بعض الأسئلة التى تبدأ بـ"ما؟ ومن؟ وأين؟ ولماذا؟ وكيف؟ وما أنسب وقت؟" أنشئ أفضل منهج للمراجعة.

الخطوة السابعة: حدّد أفضل تاريخ للمتابعة

- قيم مدى فعالية الحل على ضوء الخبرات الإضافية والمعلومات المناسبة.

■ ■ ■

6

سيطر على أعصابك

مادمت بصدد التعامل مع الناس ـ على اختلافهم ـ فإنه من المفضّل أن تقوم بحفر السطور التالية فى ذاكرتك وأن تتصرّف بمقتضاها:

١ ـ إننا جميعاً محبّون لذاتنا.

٢ ـ اهتمامنا أكثر بأنفسنا عن أى شىء آخر فى العالم.

٣ ـ إن كل شخص تلتقى به يريد أن يشعر بأنه مهم وأنه يشكّل شيئاً ما.

٤ ـ هناك شعور داخل كل إنسان لكى يحظى بتقبُّل الآخرين له وذلك لكى يقدر على تقبّله لنفسه وقبولها.

وقد أثبتت الدراسات العلمية أنّك لو أحسنت التعامل مع الآخرين، فإنّك تكون بذلك قطعت ٨٥٪ من طريق النجاح للوصول إلى هدفك، ولكن كيف يتم بناء علاقات قويّة مع الآخرين؟

يتم ذلك من خلال عدّة خطوات:

الخطوة الأولى:

إشعار الآخرين بأهميّتهم: هناك عدّة طرق تصل بك إلى النجاح فى إشعار الآخرين بأهميّتهم، هى:

١ ـ اقنع نفسك مرّة واحدة فقط ولكن إلى الأبد بأن كل الآخرين مهمّون وليكن اقتناعك هذا مخلصاً وتأكد أن مَن يؤثر فى

الآخرين هم أولئك الذين يؤمنون بأهمية هؤلاء الآخرين ويرون فيهم أشخاصاً مهمّين بالفعل.

٢ ـ وجِّه الإهتمام لهم من خلال ملاحظتك إياهم وما يقومون به، فإذا ما فعلت ذلك قدمت مجاملتك إليهم أى تعترف بأهميتهم وبالتالى تقدم دفعة كبيرة لروحهم المعنوية، وعندما يعترف فرد ما بأهميتنا نصبح أكثر وداً وأكثر تعاوناً معه.

٣ ـ أبلغه أنه ترك لديك انطباعاً جيداً، وأمثل طريقة لذلك أن تجعله يدرك أنه قد أثر فيك وأنه قد ترك انبطاعاً فى نفسك، عليه سوف يعتبرك هو وقتها أنك واحد من أذكى خلق الله وواحد من أكثر الناس أدباً ولطفاً فيمن قابلهم فى حياته على الإطلاق، وإياك أن تتعالى عليه وإلا ستكون أغبى وأحمق خلق الله عند ذلك لأنه يشعر وقتها بضآلة نفسه.

الخطوة الثانية:

اجعل شخصيتك جذابة: إن شخصيتك تحقق لك الكثير، فالجاذبية والديناميكية بوسعهما أن يجعلا الآخرين يحبونك، فالناس لا تحب المترددين والفاشلين، ولكن ينجذبون نحو الذين يعرفون عنهم ماذا يريدون ويتوقعون الفوز والواثقين من أنفسهم ويؤمنون بها ويمكن أن يتم ذلك مبدئياً عن طريق:

١ ـ اجعل خطواتك ذات جرأة واثقاً من نفسك وعيناك متطلعتين إلى هدف ما تستطيع أن تحققه لنفسك وبنفسك.

٢ ـ صافح الآخرين بثبات وحزم غير مبالغ فيه، وابتعد عن المصافحة بأيدٍ رخوة فهى سمة من سمات غير الواثقين من أنفسهم وكذلك

ابتعد عن المصافحة بأيدٍ قوية جداً، فقد تشعر الآخرين بأنك إمّا أن تكون شخصاً متغطرساً متسلطاً أو أنك تخدعهم بقوة شخصيتك وتنقصك الثقة بنفسك، ارفع رأسك إلى أعلى وافرد كتفيك وامش بخطى واثقة.

٣ ـ اجعل نبرة صوتك تعبِّر عن الثقة حتى يصل إلى الناس قبل أفكارك، فهو الذى يقوم بتوصيل مشاعرك، وعليه يحدد مَن يسمعك هل تتحدث بصوت ينم عن الشجاعة والإقدام أم اليأس والشجن والدموع، وكذلك تكلم بوضوح وبلا تردد.

٤ ـ كن ذا لياقة، فإذا أردت حب الناس كن شغوفاً بهم، فلا تجعل لسانك يخونك قط، فإن القدرة على الكلام مع اللياقة تزيدك طلاوة وتزيد من قوة تأثيرك فى الناس على اختلافهم.

٥ ـ أضف صفة الحماسة إلى شخصيتك وتصرف بحماس وسرعان ما سترى أن ذلك سرى فيمن تتعامل معه، فيعاملك بمثلها وتكسبه.

٦ ـ عليك أن تصبر على الآراء والأفكار التى ترى فى قرارة نفسك أنها غير متفقة معك، فإن من أسرار الشخصية الجذابة الإصغاء الواعى المشوب بالتقدير والعطف لآراء الآخرين، وتقبل الآخرين ودعهم يتمتعون بالإسترخاء عندما يكونون معك.

٧ ـ لابدّ لك من المرح والإشراق والتفاؤل، فلهذا يحبك الآخرون ويلجأون إليك ويحبون صحبتك.

٨ ـ كن ذا مظهر لائق، فالمظهر اللائق يكسبك احترام النفس والإحساس بالثقة والإطمئنان، فالرجل الذى تشيع الفوضى فى هندامه لابدّ أن تشيع الفوضى فى تفكيره كذلك.

٩ ـ لا تكن تقليدياً عند الثناء والمجاملة.

١٠ ـ يجب أن يعرف الآخرون أنك تقدرهم وتقدر قيمتهم وعاملهم على أساس أن لهم قدراً لديك ووجِّه لهم الشكر دوماً وأشعرهم بأنك تخصهم بها وحدهم.

الخطوة الثالثة:

أنشئ انطباعاً أوّلياً جيداً لدى الآخرين:

عليك أن تتذكر دائماً أن أول كلمات تنطق بها أو مواقف تتخذها فى البداية إنما تشكل النغمة الأساسية للموقف بصورة مطلقة، ويكون من الصعب بمكان أن تدفع مَن أخذ عنك انطباعاً سيئاً من البداية إلى تغيير فكرته عنك، ولذا لابدّ من:

١ ـ البدء بنغمة أساسها المودة وبالتبعية سيصبح اللقاء ودوداً وجهز اللقاء ليتفق مع طبيعة الهدف.

٢ ـ سوف يتقبلك الطرف الآخر حسب تقييمك لنفسك، فإذا كنت ترى نفسك فاشلاً فهذا يعنى أن تطالب الآخرين بأن يعتبروك فاشلاً ويتعاملون معك على هذا الأساس.

٣ ـ مكِّن الطرف الآخر من أن يعرف أنه قد ترك فى نفسك انطباعاً جيداً عنه.

٤ ـ يحكم الآخرون عليك من خلال آرائك فى كل الأشياء مثل عملك ومؤسستك وآرائك فى رئيسك وزملائك ورجالك.. وليس من خلال رأيك فى نفسك فقط.

٥ ـ كن إيجابياً وحوِّل جو المقابلة إلى جو إيجابى يكن الإنطباع إيجابياً ولا تفعل العكس.

٦ ـ إذا كنت تريد الإجابة عنها أسئلة ما بـ"نعم"، فلماذا تسأل أسئلة الإجابة عنها بـ"لا".

٧ ـ لا توجِّه أسئلة تعنى ضمناً أنك تتوقع متاعب أو تسعى إليها.

٨ ـ كن بشوشاً ودوداً.

الخطوة الرابعة:

الود الفورى والصداقة السريعة: هل سمعت عن الود الفورى وتكوين الصداقات من أول لحظة، ذلك هو السحر الخاص القادر على إفشاء شعور بالمودة فى الآخرين بسرعة، عليك بـ:

١ ـ عدم الخشية أو الخوف من أن يقوم الطرف الآخر بصدك، قم بالمخاطرة ولا تخف وخذ المبادرة.

٢ ـ تذكر دائماً أن معظم الناس تواقون إلى الود والصداقة مثلك تماماً.

٣ ـ لا تقم بامتهان نفسك من أجل استثارة مشاعر الود فى نفوس الآخرين أو أن تبدو وكأنك تسعى أن تكون جذاباً ولطيفاً.

٤ ـ حافظ دائماً على شيئين هامين: الهدوء والإبتسامة.

والإبتسامة الخالصة الطيبة المريحة الصادرة من أعماقك، والناس يستطيعون أن يميزوا ما بين الإبتسامة الحقيقية الخالصة وبين المزيفة، فإن وجدوا الأولى دفعهم هذا إلى الإحساس بالود والمودة.

الخطوة الخامسة:

انطق الكلمات الجيدة: إن نجاحك غالباً ما يعتمد على ما تملكه من مقدرة على التحدث واختيار الكلمات المناسبة، فكلما كان اختيارك جيداً للكلمات استطعت أن تصل إلى كيمياء الشخصية التى أمامك.

١ - إذا كان حديثك مع شخص ما لأول مرة ابدأ بكلمات تبعث على الدفء عن طريق الأسئلة البسيطة أو الملاحظات الواضحة مثل الإسم، الحالة الإجتماعية، العمل، الأحوال الجوية... وستجد من هذا الحديث البسيط أن هناك حديثاً ودياً بدأ مع هذا الشخص وأصبح حديثاً ممتعاً.

٢ - دعه يتحدّث عن نفسه بدفعه إلى الكلام وستحصل عندها على لقب المتحدث الجيد اللبق بدون أن تتكلم كثيراً.

٣ - لا تستخدم كلمة "أنا نفسى" أو "أنا شخصياً"، بل عليك بـ"أنت نفسك" للطرف الآخر.

٤ - وجِّه الأسئلة التى تهم الآخرين: لماذا، أين، كيف؟ كيف استطعت أن تنجح فى هذا؟ ماذا تقوم عندئذ؟... إلى غير ذلك من الأسئلة التى تكسبك سمعة أنك واحد من أمتع المحدثين.

٥ - تحدّث عن نفسك عندما يدعوك الطرف الآخر لذلك ولا تفرض نفسك وحديثك عليه.

الخطوة السادسة:

اجذب الآخرين نحو وجهة نظرك: الوضع الطبيعى أنك عندما تصادف رأياً معارضاً لوجهة نظرك هى أن تتناقش وتجادل، وبالتالى تتمنى أن تتغلب عليه بطريقة أو أخرى. المهم أن يقتنع، كما أنه من الطبيعى أيضاً أن نأخذ الأمر بمثابة تهديد وصفعة موجهة لذاتنا، وعلينا أن نقوم بالرد بما ينال من ذاتنا ويتملكنا الانفعال، وقد يصل بنا الأمر إلى التهديد والوعيد والسخرية كما التهوين والتقليل من وجهة النظر الأخرى، كل هذا لا يؤدى إلى الفوز لأنك لا تغير رأى الطرف الآخر بالقوة أو تكسير عظامه.

ولكن عليك بـ:

١ - الإستماع والإصغاء الجيد لما يعرض الطرف الآخر لوجهة نظره ولا تقاطعه أثناء عرضه، وأعد عليه بعض النقاط التى قام بعرضها، وإذا انتهى اسأله عما إذا كان هناك ما يحب أن يضيفه، اجعله يشعر تماماً بأنك مهتم بوجهة نظره تماماً.

٢ - لا تتسرّع بقول كلمة "لا"، بل خذ لحظة للتفكير وأشعره بذلك حتى تعطى لديه انطباعاً بأنك فكّرت ولم تتسرّع، ولا تزد من مدة التفكير فيظن أنك تتهرّب أو حدث لك نوع من الإرتباك النسبى لما قاله.

٣ - ادرس كل النقاط التى يعرضها الآخر وستجد بها بعض نقاط تلتقى بها معه، اعترف بها وسلم بصحتها، وليس من المفيد أن تعارضه فى كل النقاط التى تحمل وجهة نظره، وعندما ترى أن جميع نقاطه ووجهة نظره غير صحيحة لديك وافقه على بعض النقاط البسيطة وغير الهامة وعندما سيصبح لديه ميلاً أكثر للتسليم بوجهة نظرك.

٤ - عندما تبدأ فى عرض وجهة نظرك كن هادئاً ولا تنفعل ولا تهدد ولا تلوح باستخدام القوة.

٥ - إذا قمت بتغيير وجهة نظر الطرف الآخر دعه يحفظ ماء وجهه ولا تحرجه وإلا فلن يخرج عن نطاق وجهة نظره السابقة وافترض أمامه أنك لو كنت مكانه لتبنيت وجهة نظره فى ظل ما كان متوافراً من معلومات، وحاول دائماً أن تجد مبرراً لوجهة نظره أو لخطئه إن كان مخطئاً.

الخطوة السابعة:

امدح الآخرين وأثن عليهم: عليك أن تعرف أنّ المدح والثناء لهما مفعول المعجزة فى النفس البشرية، فالجميع يستجيب لهما ويسعد بهما وتهيم روحه فى السماء من فرط الرضا والإنبساط، كل هذا يتم وبكلمات بسيطة فقط:

١ ـ اجعل مدحك صادقاً وغير روتينى وخص مَن تمدحه به ولا تداهنه أو تتملقه.

٢ ـ عبِّر عن مدحك بوضوح ولا تتردد ولا تفترض أنه يعرف أنك تمدحه.

٣ ـ إذا كانت مجموعة من الأفراد ليكن مدحك لهم فرداً فرداً وبأسمائهم وليس مدح بالجملة "شكراً لكم جميعاً".

٤ ـ انظر إلى مَن تمدحه وتطلع إلى عينيه.

٥ ـ ابحث عن عمد عن الأشياء التى يمكن أن تمدح عليها الغير.

٦ ـ صب مدحك على الشىء الذى قام به الشخص وليس الشخص ذاته، فالأول يمكنك من الحصول على مزيد من النتائج والأخير يشعر مَن تمدحه بالمجاملة والإحراج والزهو.

الخطوة الثامنة:

انتقد ولكن بدون حرج: مَن منّا لا ينتقد غيره من الناس؟ الكل يتفانى فى نقد الآخرين وتحت مسمى كل الدوافع: المصلحة العامة، المصلحة الخاصة، التقليل من شأن الآخرين، تصيد الأخطاء.. كل شىء مباح للنقد. المهم هو كيف تقلل من شأن هؤلاء؟

بالتأكيد هذا على غير الصواب، فإذا أردت أن تنقد شيئاً ترى فيه خطأ ما وتريد أن تصوب هذا الأمر لفاعله فعليك أن تتقن فن النقد وغرضه الأساسى هنا هو إبقاء مَن تقوم بنقده فى طريقه الصحيح لا يعدل عنه ولا يغيره نتيجة لنقدك، ولإتقان فن النقد ست درجات:

الأولى: السرية

إذا كنت تريد حقاً أن تصحح الخطأ وترى العمل فى مساره الصحيح، عليك بنقد المخطئ سراً. فإنك إن نصحته جهراً فقد فضحته والمرء يقبل النصيحة ولا يقبل الفضيحة حتى ولو كانت لديك أسمى الدوافع والقيم والحق فى النقد. تذكر فقط لو كنت أنت المنتقَد فكيف يكون حالك لو قام أحدهم بنقدك علانية، فهل كنت ستصمت وتلتزم تنفيذ ما سمعته أم ربما تبحث عن مبررات تؤكد بها ما تفعله وربما تثور فى وجه منتقدك وتسبه؟

إذا أردت أن يُفعل بك ذلك فهذا شأنك، أما الآخرون فعليك أن تنصحهم سراً وإلا فالويل لك ولا تلومنّ إلا نفسك.

الثانية: الكلمة الطيبة

كلما كنت رقيقاً فى كلامك طيباً فى حديثك لان لك الناس، فما بالك لو قدّمت المدح والثناء لمن تنتقده فكيف سيكون الحال؟ هنا إذا فعلت ذلك فقد ملكته دون رقٍ أو عبودية فقلبه معك وعقله لك. افعل به الآن ما شئت لتصحح مسار العمل المنشود فهو طوع يمينك. وإذا فعلت العكس وبدأت بذمه والكيل له، فلا تلومنّ إلا نفسك.

الثالثة: انقد العمل وليس صانع العمل

إذا كنت تبغى الإصلاح بالنقد فأنت هنا تهتم بالعمل وبالتالى نقدك يجب أن ينصبّ على العمل المؤدَّى وليس على الذى أدّى هذا العمل.. أى عليك أن

تركز على التصرف وليس على الشخص، فإذا فعلت ذلك فقد رفعت من قدره وشددت من أزره لتحسين عمله وليس لزيادة سلبياته ويمكن أن تختبر نفسك: هل توجه النصح والنقد لتتشفى ممن عمل هذا العمل وتتصيد له الأخطاء أم أنك حقاً تسعى نحو الفعالية والفاعلية فى العمل؟

الرابعة: قدِّم الحلول

ما الهدف من نقدك للعمل وما الذى تعلمه من هذا النقد فى عمله؟ فهو لو كان يدرك صحة أداء العمل ما كان له أن يخطئ فيه، دورك هنا أن تعطى وتقدم له الطريقة الصحيحة للعمل وكيف يتجنب حدوث هذا الخطأ مرة أخرى.. وإياك أن تكون ناقداً ساخطاً على الدوام وجهك لا يعرف الإبتسامة.

ولا تقول لمن تنقده "اتصرف المهم عليك أداء هذا الشىء بالطريقة الصحيحة"، أنت هنا لست بمسؤول عن هذا الشخص وليس لك حق نقده، فكما لا يعرف هو كذلك أنت، فلا تعرِّض نفسك للحرج.

الخامسة: انتقد مرة واحدة للخطأ الواحد

إذا قمت بالنقد مرة واحدة لأحد الأخطاء فلا غبار عليك، ولكن فى الثانية أعطيت لمن تنقده مبرراً للدفاع عن نفسه بالخطأ، وفى الثالثة سيتفنن فى أن يغيظك وينكد هو عليك، وفى الرابعة سيسخر منك، وفى الخامسة سيعلن للجميع أنك تنتقده وأنه لا يستمع لك، وفى السادسة سيفكر فى أن يقوم بطردك من المكان الذى تقف فيه الآن، وفى السابعة سيفكر فى التعرض لك إما بالضرب المبرح أو أن يترك لك المكان بعد أن يقوم بتخريبه.

تذكر شيئاً واحداً أنه طالما تسعى نحو الوصول لعمل جيد وليس الفوز فى معركة مع شخص ما يقوم بهذا العمل، الفت نظره مرة واحدة فقط لما يفعله من خطأ وبنفس الشروط السابقة وإلا فـ...

السادسة: اختم نقدك بابتسامة

المقصود بالإبتسامة هنا أن يشعر مَن تنتقده بالودّ والحبّ والصفاء من جانبك وأنك تدرك أن ما فعله عن دون قصد وليس متعمداً وليست ابتسامة صفراء خبيثة ماكرة أو ابتسامة بلاستيكية لا لون لها أو طعم أو إحساس.

اربت على ظهره فى ود وحنان وليس رفسه فى قدمه ولا تهدد أو تتوعد واطلب منه التريث والهدوء فالعمل فى حاجة إليه فهو ابن الشركة وأنت أخوه وليس عبداً عند الشركة وأنت سيده ومولاه.

إمّا أن تنقد الغير فى سرية وبكلام طيب وتركز على العمل فقط مع تقديم الحلول للأخطاء وبحنان بالغ وود غير مفقود، وإمّا أن ينفرط العقد منك ولن تستطيع جمعه مرة أخرى.

إن فعلت النقد بفن كسبت إلى جانبك رجالاً كثيراً، وإن نقدت شخصاً واحداً بطريقة خاطئة التف حولك الرجال ليوسعوك سلقاً بأفاهواهم وسحقاً بأقدامهم، فأنت عدو لهم.

إن نقدك للغير يمكن أن يمكنك من جذب الناس حولك أو يجعلهم أعداءً لك، فانظر هل تسلح جيشك بالأعداء من رجالك أم تسعى نحو تعلم فن النقد دون تجريح.

■■■

7

فن العلاقات العامة



فى زمان شديد التعقيد كزماننا، صار من الضرورى ألاّ نركن إلى أساليبنا العفوية والفطرية فى العيش؛ فالوسط المعقّد لابدّ أن يواجَه بأسلوب عيش يكافئه، وإلا فإنّ النتائج ستكون وخيمة. ولعلّنا نذكر هنا بعض الأسس والمبادئ والتقنيات التى تساعدنا على تحقيق إتِّصال جيِّد ومثمر لنا، ولمن نتّصل به، وذلك من خلال الكلمات التالية:

١ ـ تكوين الإنطباع الأولى:

حين نلتقى بشخص أوّل مرّة، فإنّه يكون حريصاً على أن يكوّن عنّا إنطباعاً أوّلياً، يتّخذ منه رأس جسر لطريقة تعامله معنا فيما بعد. هذا الإنطباع الأولى، يُستقى من أمور ظاهرة وشكلية فى الغالب، لكنّه مهم جدّاً.

ولا أريد هنا أن أدعو إلى التصنّع فى علاقاتنا، ولكن أودّ أن ندرّب أنفسنا على تجنّب المظهر المكروه لدى الناس، ومفاجأة الجليس بأمور لا يرغب فيها، وهذا ممّا أدَّبنا به الإسلام.

إنّ حرصنا على تكوين إنطباع أوّلى جيِّد عنّا يدل على وجود شفافية، كما أنّه يشير إلى الأفق الذى بإمكاننا الإرتقاء إليه. وهناك كلام كثير حول ما يجعل أحدنا لائقاً فى عين أخيه من الوهلة الأولى، نذكر هنا بعضه:

- ليس الثياب التى تناسب الموقف من غير مبالغة، فالثياب التى تُلبَس فى الأعراس والمناسبات أو مقابلة شخصية مهمّة غير تلك التى يلبسها الإنسان للعمل أو التسويق أو النزهات.

- ابدأ لقاءك بالإبتسام، واعمل أن يتم الإتّصال البصرى بينك وبين مَن تقابله من خلال النظر إلى جهته، وليس أسفل أو إلى جهة أخرى، ولكن لا تثبّت عينك فيه. وتثبيت النظر قد يسبِّب الحرج للآخر.

- ابدأ بالمصافحة، ولا تنزع يدك من يد مَن تصافحه حتى ينزعها هو، أو بحسب ما يقضى به العرف. ولطالما كانت المصافحة مصدراً لبعض الدفء فى القلوب.

- لنحاول التجديد فى ألفاظ التحية، فبعد إلقاء السلام يمكن للمرء أن يقول عوضاً (مساء الخير): (أسعد الله مساءك) أو يقول: (سعدت بلقائك) عوضاً عن (كيف حالك)... إنّ هذه التجديدات، تترك أثراً فى نفس السامع، وتجعله يتوقّع من صاحبها شيئاً جديداً ومفيداً.

- حاول جمع بعض المعلومات عمن تريد مقابلته، وناده بأحب الأسماء إليه، وإذا كان له لقب علمى، فخاطبه به، وحاول فى كل حال أن تنطق اسمه على نحو صحيح.

- إذا كان اللقاء فى بيتك، فحاول أن تستقبله أمام البيت، وأن تشيّعه فى الخروج، وحاول أن تقدّم له من الضيافة والنُّزُل ما تعرف، أو يغلب على ظنك أنّه ينال رضاه واستحسانه.

- استعدّ للِّقاء على نحو جيِّد، وحضّر للموضوع الذى تريد مناقشته، واستحضر فى ذهنك ماً يمكن أن تجيب به على أسئلة مَن تقابله.

- تقدير ما يطلبه الموقف من حُسن الإستماع، وعدم مقاطعة الجليس، والحرص على أن يكون أحدنا مستمعاً أكثر من كونه متكلّماً ما لم نرَ الحرص ممن نقابله على أن نتكلّم على نحو معيّن؛ فلا بأس آنذاك أن نلبّى رغبته.

إذا لم يوفّق أحدنا إلى ترك انطباع جيِّد لدى مَن قابله فى المرّة الأولى، فلا ينبغى أن ييئس، إذ غالباً ما تكون هناك فرصة ثانية لإستدراك ذلك.

٢ ـ اِعرف نفسك:

إنّ من محاور الإصلاح والنهوض بحياتنا الإجتماعية المعاصرة، أن يسعى الخيّرون والغيورون فينا إلى محاولة التأثير فى الآخرين، وجعلهم ينحازون إلى المبادئ والقيم والأفكار التى يرون أنّها ضرورية للعيش فى (الزمان الصعب)، وهذا يتطلّب أن نحسِّن مستوى خبرتنا بأنفسنا بإعتبارنا كائنات إجتماعية، يمثّل الإتِّصال بالنسبة لها مصدراً مهمّاً للنضج والتحقّق الذاتى والإنتشار المعنوى. ومن الوسائل التى تساعد على هذا الهدف ما يلى:

- إخوانك القريبون منّك هم مرآتك الحقيقية، ولاشكّ أنّهم يختزنون العديد من الملاحظات عن طريقة إتِّصالك وتخاطبك وحوارك مع الآخرين. وهم أقدر على تقويمك وإفادتك فى هذا الشأن. حتى يقف المرء على ملاحظات إخوانه، فإنّ عليه أن يصوغ العديد من الأسئلة، ويوجّها إليهم من نحو: هل أتّصل بكم بالهاتف فى أوقات غير مناسبة؟ هل طريقة كلامى غير مريحة، وهل دخولى فى الموضوع الذى أريد التحدّث فيه ملائم، وهل تشعر أن لدى نوعاً من

العناد والإصرار على الرأى بغير وجه حق؟ وما شابه ذلك. إذا لم تعجبنا أجوبة إخواننا، ولم نرها مقنعة، فينبغى أن نشكرهم، ولا نقف موقف المدافع.

- يمكن للمرء أن يتعرّف على حُسن إتِّصاله بالآخرين من خلال ردود أفعال الآخرين عليه، فهو يستطيع - إن كان قوى الملاحظة - أن يدرك إن كان يُساء فهمه بكثرة من قِبَل مستمعيه، كما يدرك إن كان يُغضب محاوره، كما يدرك إن كان لا يحسن الإصغاء، أو إن كان يقاطع محدّثه قبل أن ينتهى حديثه... وبمقدار ما تكون ملاحظتنا لسلوكنا عند الإتِّصال قوية ومنظّمة، يتحسّن مستوى إتِّصالنا، ونستغنى عن سماع ملاحظات الإخوة والأصدقاء.

- تسجيل الصوت على شريط وسيلة مهمّة لمعرفة أسلوبنا فى الإتِّصال، حيث يتم التعرّف على طريقة نطق الكلمات، وسرعة الحديث ونغمة الصوت، ومدى تنوّعها أثناء الحديث... ويمكن للمرء أن يقوم بمحاولات تحسينية لكل ذلك. وعلى المرء أن يكون مستعداً للمفاجأة حين يتفحّص حين يتفحّص صوته أوّل مرة، فربّما لن يكون مرتاحاً له.

٣ ـ الدقة فى إستخدام اللغة

للغة مستويات عديدة، وكل واحد من الناس يستخدم مستوى منها؛ فهناك كلمات لها معنى حقيقى، وآخر مجازى، وكلمات لها معنى معجمى ومعنى عامى دارج؛ كما أنّ هناك كلمات ذات معانٍ غريبة، لا يعرفها إلاّ المختصون والمهتمون.

أضف إلى هذا أنّ الكلمات، ليست وحدها هى التى تحمل المعانى التى نرسلها؛ فقد دلّت دراسة قام بها فريق من الباحثين البريطانيين أنّنا حين

نتحدّث مع شخص وجهاً لوجه، فإنّ الكلمات هى العنصر الأضعف فى إيصال المعلومات إليه؛ إذ لا تحمل سوى (٧٪)، على حين أنّ النبرة الصوتية تحمل (٣٨٪)، وتحمل تعبيرات الجسم (٥٥٪). وفى كثير من الأحيان نلغى وظيفة الكلمات فى الدلالة حين تتعارض مع تعبيرات الجسم، فقد يخبرنا صديق بخبرٍ ما فلا نصدقه، ونقول: عيناك تقولان غير ذلك. وإذا رأينا شخصاً ممتقَع اللون، فإنّنا لن نصدّق كل عبارات الطمأنة التى نسمعها منه، ونصرّ على أن مكروهاً قد وقع، وهكذا...

من المهم أن يكون هناك إنسجام بين معانى الكلمات ونبرة الصوت وتعبيرات الجسم فذاك يجعل رسائلنا فى غاية الوضوح، وهناك أمور عدة تجب مراعاتها فى هذا الشأن، نذكر منها الآتى:

- البلاغة أن نستخدم أسلوباً، يناسب السامع، وتتناغم كلماته مع معانيه؛ وكثيراً ما نخطئ فى تصوّر الإمكانات اللغوية لمن نخاطبه، فتضل رسالتنا طريقها إليه، أو تفقد جزءاً من تأثيرها، وقد تكون سبباً فى حدوث سوء تفاهم، نحن فى غنى عنه.

ومن المعروف أن لكل أصحاب تخصّص، وكل أصحاب مهنة بعض المفردات الخاصّة بمجالهم؛ وحين نستخدم تلك المفردات فى خطاب عام، فإنّها سوف تستغلق على كثير من السامعين؛ ولذا فلابدّ من اصطناع لغة ملائمة لمن نتحدّث معه. بعض الناس يعلِّم العربية، ولذا فإن يشيع فى كلامه المجاز والتورية والإستعارة، وهذا يعكر صفو الفهم لدى غير المختص. وبعض الناس يفهم المراد، لكنّه يفسِّر ذلك على أنّه نوع من الحذلقة والتشدّق، فينبغى الإنتباه لذلك.

بعض الناس يستخدم بعض الكلمات الإنجليزية أو الفرنسية... أثناء حديثه، مع أنّ المرادف العربى حاضر على لسانه وقريب وواضح؛ وهذا

فى الحقيقة شىء سيِّئ، إذ إنّ ذلك حين يقع فى الحديث مع عربى، وفى بيئة عربية، فإنّ المخاطَب سيحمل ذلك على محامل سيِّئة؛ حيث من الممكن أن يظن أن الدافع لذلك هو (التعالم) وإظهار سعة المعرفة والإطلاع. ومن الممكن أن يفسّر ذلك على أنّه نوع من الإستخفاف باللغة الأُم أو المخاطب، كما يمكن أن يُظن أنّ ذلك بسبب ضعف عربية مَن يفعل ذلك...

وبقطع النظر عن كل تلك التفسيرات، فإن الأليق دائماً بنا ألا نستخدم فى خطابنا أكثر من لغة واحدة إلا عند الحاجة، حيث لا مصطلحات أو مفردات مقابلة. ونجد من لطف بعض المتحدّثين أنّه يتعذر لمستمعه عند إستخدام كلمة أجنبية؛ إذ من الممكن أن يكون المخاطب غير عارف بمعناها، فيسبب ذلك له الارتباك والإحراج. ويقال مثل ذلك للذين يستخدمون كلمات عامّية مغرقة فى عامّيتها، أو ذات سمة لهجية خاصّة؛ ممّا يضطر السامع إلى الإستفسار والإستفهام. بعض الناس يملك حسّاً مرهفاً، فيسأل مخاطبه عن مدلول كلمة لديه قبل أن ينطق بها، فيشيع بذلك جو المودّة، ويعمّق التفاهم.

- كثير من الناس يسيطر عليهم حبّ الكلام والإستفاضة فى الحديث غير آبهين بمواقع كلامهم من نفوس سامعيهم، فيسوق النكات والأمثال التى تجرح بعض الحاضرين؛ فقد يسوق أحدهم طرفة تتعلّق بقبيلة أو أهل بلدة أو أهل حرفة، ويكون بعضهم موجوداً. وقد يسوق - مثلاً - قصة أو طرفة أو عِظَة تتعلّق بأهل عاهة من العاهات كالعرج أو العور أو العمى، ويكون بعض المصابين بها حاضراً؛ ممّا يسبب حرجاً بالغاً لهم، وقد يكون ذلك مفتاحاً لخصومات وشرور عريضة، وهو إن لم يكن إثماً فى نفسه، فإنّه يجرّ صاحبه إلى الإثم؛ ولذا فلابدّ من الحذر الشديد.

- لا يخفى أنّ التربية التى يتلقّاها الناس فى البيوت متفاوتة فى درجة رقيّها وتهذيبها، كما أنّ المهن والوظائف التى ينخرط فيها الناس أيضاً متفاوتة، وهذه وتلك تترك آثاراً كبيرة فى مستوى الكلام لديهم. وكثير من الناس يندفع فى الحديث على سجيته دون أى مراعاة أو تحفّظ، ممّا يجعلهم يخدشون آذان مستمعيهم بكلمات وتعبيرات سوقية مبتذلة، فيكوّنون انطباعات سيِّئة عنهم.

وبقطع النظر عن هذه السلبية، فإنّ من المهم للإنسان أن يرقِّى أسلوب حديثه، وأن يتحرّر من بعض العادات الكلامية التى نشأ عليها، فالتعبير الجميل أدب إسلامى رفيع؛ وفى حديث الشيخين: "لا يقولنّ أحدكم خبثت نفسى، ولكن ليقل لقِسَت نفسى".

إنّ الهدف من كل ما ذكرناه ليس النجاح فى الإتِّصال فحسب، وإنّما الإرتقاء الذاتى، وعكس كل ذلك على البيئة التى نربى فيها أنفسنا وصغارنا.

٤ - الإتصال عبر الهاتف

يوفر لدينا الإتِّصال بالهاتف الكثير من الجهد والوقت، ويمكن القول: إنّه لا ينبغى لأى منا أن يخرج من بيته أو عمله لقضاء أى مصلحة، يمكن قضاؤها عن طريق الهاتف أو الناسوخ (الفاكس) أو ما شابه ذلك، فالوقت هو إغلى ما نملك، ويجب أن نتعامل معه بحكمة وحرص.

ولكن الهاتف بإعتباره وسيلة إتِّصال، فإنّ من الممكن أن نستخدمه على نحو يوفّر علينا الكثير، ويمكن أن نستخدمه على نحو نقتل به أوقاتنا أو نجعل منه مصدر إزعاج للآخرين؛ ولذا فإنّ هناك مجموعة من الأفكار والآداب التى تساعدنا على اتّباع الأسلوب الأمثل لإستخدام هذه الوسيلة المهمّة، نسوقها عبر النقاط التالية:

- علينا أن نحدّد التاريخ والوقت المناسب للإتّصال بالآخرين، فقد يكون وقت إتّصالنا وقت عمل كثيف بالنسبة لهم أو وقت نوم أو طعام... وعدم الإنتباه، لذلك، سيجعل إتّصالنا مصدر إزعاج وإرباك بالنسبة لهم، كما أن فرص ردّهم علينا ستكون ضئيلة.

- سيكون من المهم أن نقوم قبل الإتّصال بتحديد المسائل التى نرغب فى الحديث عنها، والنتائج التى نرغب فى الوصول إليها أو الأمور التى نود إقناع من هاتفناه بها. وعلينا أن نحاول ألا تخرج المكالمة عما رأينا تحديده قدر الإمكان؛ لأنّ ذلك قد يشتّت ذهن مَن اتّصلنا به، وينسيه الموضوع الأصلى للإتّصال.

- اللطف مطلوب فى السؤال عن الشخص الذى نريد محادثته، وذكر اسم المتّصل مطلوب أيضاً؛ وبعض الناس لا يذكر إسمه، ولكن يطلب ممّن اتّصل به أن يذكر إسمه؛ وهذا منافٍ للأدب؛ لأن الذى بدأ الإتّصال بمثابة مَن طرق باب غيره، عليه أن يذكر اسمه، ويستأذن ويسلّم. وإذا ردّ على الهاتف شخص غير الذى نودّ محادثته، فمن الأليق أن نسلّم عليه أولاً، وإن كان طفلاً داعبناه، ثمّ نسأله عن إمكانية محادثة مَن نريد محادثته.

عندما يردّ على الهاتف الشخص الذى نرغب فى محادثته، فسيكون من اللطف أن نبادر إلى سؤاله: هل هذا وقت مناسب لمحادثته. وعلينا أن نبدى له إستعدادنا للإتّصال به فى وقت آخر. وليس من الملائم أن نقول له: هل أنت مشغول، فقد يكون غير مشغول، ولكن لا يرغب فى التحدّث إلى أحد، فنضطره آنذاك إلى الكذب. ولباقة المسلم تمنعه من إحراج الآخرين.

- لنحاول أثناء المحادثة الهاتفية أن نجعل كلماتنا مفعمة بالحيوية والدفء، إذ إنّ كون مَن لا يرانا، يجعل من السهل عليه أن يكوّن عنا بعض الإنطباعات الخاطئة، وينبغى أن نمتنع عن أى عمل أثناء المكالمة؛ لأنّ الطرف الآخر سيدرك أنّنا مشغولون عنه، وأنّنا لا نهتم كثيراً للتحدّث معه؛ وسيكون الإمتناع عن أى عمل أكثر أهمية.

- إذا كان ما سنقوله مهماً أو دقيقاً، فالأفضل عدم الإتّصال بالهاتف وترتيب لقاء لذلك أو إرسال رسالة خطية. وسيكون من المفيد عند إنهاء المكالمة كتابة ما تمّ الإتّفاق عليه إذا كان الحديث يتعلّق بمشروع أو صفقة أو اتّفاق ما؛ فالمرء قد ينسى ما يجب عليه أن يذكره بعد مدة.

قد يُبتلى المرء بأقوام يحبون الثرثرة على الهاتف، ولا يقيمون أى وزن لأوقات الناس ومشاغلهم، وفى هذه الحالة يجب على الواحد منّا أن يكون حكيماً فى الإفلات منها، كما كان ابن الجوزى حكيماً فى إنجاز بعض الأعمال أثناء زيادة بعض الثقلاء له.

وهناك إجراءات عديدة، تساعد المرء على ذلك؛ منها: إشعار الطرف الآخر أنّ لدينا وقتاً قصيراً للحديث معه، كأن يقول أحدنا: عندى وقت قصير للحديث معك، فأرجو أن تسمح لى بدقيقتين من وقتك. ومنها ألاّ يسمح للحديث بالخروج عن الموضوع الذى تم الإتِّصال من أجله.

بعض الناس يتحدّث واقفاً من أجل الإختصار. وبعضهم ينهى السؤال عن الصحة والأحوال الإجتماعية بأسرع وقت؛ حتى يُشعر الطرف الآخر بإستعجاله. وكل هذا جيِّد ومفيد. وعلى كلّ حال فالحديث فى الهاتف ذو جاذبية، وذو إغراء خاص، ولابدّ من أجل المحافظة على الوقت من مقاومة ذلك الإغراء.

٥ ـ الخطاب المؤثر

سنظل نستهدف التأثير فى غيرنا، وإيصال رسائلنا إليهم على أعلى درجة من القوّة والوضوح؛ فذاك جزء من تحقيق وجودنا المعنوى. وسيكون ذلك أكثر حيوية إذا كان الواحد منّا داعية أو محاضراً أو معلّماً أو سياسياً.

صحيح أنّ مضمون الكلام يستأثر بالتأثير الأساسى، لكن لا ينبغى الإستهانة بالأسلوب والقالب الذى نوصل به ذلك المضمون؛ وكم من سلعة نفيسة أعرضَ عنها الناس لسوء تغليفها أو سوء عرضها. وكم من عالم متبحّر لا يلفت الأنظار إليه؛ لأنّه لا يحسن شيئاً من فنّ الخطاب المؤثر. وكثيراً ما يكون الفارق بين متحدّث ناجح وآخر مخفق هو الإهتمام والحرص على تجويد الخطاب وإتقانه. وإليك بعض الوصايا التى تجعل المخاطبين ينفعلون بما تقول، ويتأثرونه:

- لنختر لمحاضراتنا وأحاديثنا عناوين جذابة ومعاصرة، وذلك من خلال ملامستها لمشكلة يعايشها الناس، أو من خلال علاقتها بحدث، يشغل بالهم، أو من خلال كونها تدل الناس على طريق من طرق النجاح. وعلى الواحد منا أن يتجنّب السجع فى العنوان؛ فقد باتت الذائقة الثقافية المعاصرة تمجه، وقد كان مستحبّاً فى غابر الأزمان. ولكن يجب أن نكون على حذر من العناوين البرّاقة والجذّابة التى لا تترجم مضمون حديثنا على نحو دقيق، ولا يتطابق معها. كما أنّ علينا أن نحذر من العناوين الكبيرة الّتى نعجز عن القيام بحقها.
- سيكون من المستحسن دائماً أن نزوّد السامعين بملخص من ورقة أو ورقتين قبل بدء المحاضرة، نضمنه محاور المحاضرة والنقاط الأساسية فيها.

- للأرقام والإحصاءات والجداول سحرها الخاص اليوم، وعلى مقدار ما نضمن محاضرتنا منها يكون تأثيرها وإقناعها، وتكون إثارتها للسامعين؛ وكلّما كانت الأرقام أكثر حداثة، كان وقعها فى نفوس السامعين أشد.

- الربط بين الموضوع الذى نتحدّث عنه وبين الأحداث الجارية - إذا كان ممكناً - سيكون مفيداً جدّاً، ولاسيما إذا فعلنا ذلك فى بداية المحاضرة؛ حيث يثير إهتمام المستمتعين أكثر فأكثر.

- إستخدام الأسئلة أثناء المحاضرة فى محاولة لإشراك الجمهور، والتجديد فى الخطاب، ولكن لا ينبغى إنتظار أجوبة عليها، وإنّما المراد إيجاد نقاط إرتكاز مشتركة أثناء الحديث؟ مثل قولنا: 'كم يا ترى سنوفّر على البلاد من مال لو أنّنا جميعاً امتنعنا عن التدخين؟ ومثل: 'كيف ستكون الحال لو أن كل واحد منّا التزم ببرنامج قراءة ثلاث ساعات كل يوم؟

- لا بأس بذكر بعض الجهود التى استغرقها إعداد العمل، كالقول: إن مسوَّدات هذه المحاضرة قد بلغت مئة وخمسين صفحة، أو القول: قد عملت فى تحضير هذا الموضوع ثلاثة أشهر. وفى المقابل لا بأس بالتحدّث عن خبرات بعض المستمعين والحاضرين بالموضوع، وحاجة المتحدّث إلى بعض ملاحظاتهم حوله.

- إذا استطعت أن يشتمل حديثك على بعض الفكاهة، فافعل؛ لأنّ ذلك سوف يضفى على اللقاء كلّه مسحة جميلة ممتعة، ولكن علينا أن نخشى دائماً الإسراف فى ذلك.

- لا تثبت نظرك فى الأوراق التى أمامك، وتهمل النظر إلى وجوه القرّاء، فذاك أكبر مصدر للسأم والملل؛ ولكن انظر إلى الجمهور تارة، وإلى أسفل تارة مطرقاً كأنّك تفكّر؛ فذاك يثير فى سامعيك التساؤل عمّا تريد قوله.

- تنظيم النقاط والفقر وتسلسلها عاملٌ مهمٌّ فى مساعدة المستمعين على الفهم، فينبغى أن نحرص عليه قدر الإمكان. وقد يكون أحسن أسلوب لذلك، هو أن نقسم كل عنوان من العناوين الرئيسة إلى عدد من النقاط، كأنّ نقول: وإليك خمس ملاحظات حول سلبيات الأمر الفلانى؛ أو نقول: إنّ أهم المبادئ التى يمكن إستخدامها فى إدارة الذات أربعة وهكذا ...

- ولكن لنحاول ما استطعنا ألا نضخّم الأرقام، إذ لا يستحسن أن تزيد على خمسة أو ستة؛ فقدرات السامعين على استيعاب التقسيمات الكثيرة محدوة.

- قد يكون اللجوء إلى تكرار بعض الأفكار أو المقاطع مفيداً فى لفت انتباه السامعين إلى ما تعده مهمّاً، وذلك كما لو أنّنا لو كرّرنا قول أحدهم: "إذا لم يكن لك روح عصر كانت لك كل شروره".

- ليكن وضعك الذهنى والبدنى فى أحسن حالاته، فنم جيِّداً قبل المحاضرة، ولا تتناول وجبة دسمة، وحاول تهدئة أعصابك عبر ممارسة شىء من الإسترخاء قبل الحضور إلى مكان المحاضرة.

- لابدّ من مراعاة السرعة المناسبة أثناء الكلام؛ والحدّ الأدنى للسرعة هو (٢١ -) كلمة فى الدقيقة. وأكثر المتحدّثين، يبلغ متوسّط سرعتهم فى الكلام فى حدود (٢ -) كلمة. البطء الزائد فى الكلام يجعل المستمعين يفقدون التركيز، ويشتت إنتباههم. أمّا السرعة الزائدة، فتجعلهم غير قادرين على المتابعة، وإستيعاب ما يسمعونه.

- احفظ مقدمة محاضرتك على نحو جيِّد، واقرأها مرّات عدة قبل إلقائها، واضبط الكلمات الصعبة بالشّكل، وتأكّد فى كل الأحوال من أنّك قادر على مراعاة القواعد النحوية أثناء الإلقاء.

- تفاعل مع موضوعك، وأظهر ذلك التفاعل من خلال تعبيرات الوجه وحركات الجسم، فحيوية المحاضر ضرورية لجعل اللقاء كلّه حياً ومثمراً.

- لا تدع التشاؤم يسيطر عليك؛ صوِّر الواقع كما هو، لكن لنزرع الأمل بإمكانية التحسُّن والخلاص بشكل دائم.

- اختتم محاضرتك بملخص مركّز يشتمل على أهم النقاط التى تتناولها. ويمكن أن يكون موضوع (الخاتمة) دعوة توجّهها للمستمعين من أجل إنجاز شىء ما أو الإبتعاد عن أمر من الأمور، أو الإهتمام بقضية من القضايا.

- الإستعداد المسبق لما يتوقّع المرء من أسئلة يطرحها الجمهور، وعدم التردّد فى قول: (لا أدرى) عندما يأتى سؤال لا يعرف جوابه.

إنّ فى أمتنا الكثير الكثير من الخير، وإن لدى مجتمعاتنا توثّباً لعمل شىء ما، لكن الجميع ينتظرون أولئك الذين يدلّونهم على ما يفعلونه، وينظمون وعيهم تجاه مسؤولياتهم؛ وهذا كلّه من مهمات المثقفين المخلصين؛ من محاضرين ناجحين، وخطباء مؤثّرين. والله المستعان.

■■■



8

التواصل فى الزمن الصعب

يدخل حسن التصرف فى صلب الاداء الوظيفى، فلا يكفى ان تودى عملك بشكل كامل، بل يجب أن يكون سلوكك مهذباً وأن تعرف كيفية التعامل مع الزملاء. كثيرون خسروا وظائفهم أو فرصة الحصول على ترقية بسبب تصرفهم غير المناسب. فكيف يمكن تفادى الوقوع فى المشاكل وسوء الفهم فى مكان العمل؟

إليك مجموعة من الأسئلة، طرحها أشخاص واجهوا مشاكل فى مكان عملهم. لعل الأجوبة تساعدك على التعرف أكثر إلى إتيكيت التواصل والتعامل الاجتماعى فى مكان عملك.

يتطلب عملى زيارة الزبائن فى مكاتبهم وأحياناً كثيرة يرافقنى مديرى، وبعض المسؤولين الإداريين الآخرين فى تلك الزيارات الميدانية، ولهذا نستخدم سيارة الشرك وسائقها. مشكلتى أننى أحار فى أغلبية الأوقات فى أيِّ مقعد أجلس، هل فى المقعد الأمامى أم الخلفى؟

- حدث أن خسر أحدهم فرصة ترقيته لأنه جلس فى المقعد الأمامى، ما أرغم مديره على الجلوس فى المقعد الخلفى المزدحم قليلاً بوجود شخصين آخرين من الشركة ذاتها. فى هذه الحالة، يجب استخدام الحس المنطقى. مثلاً إذا كنتم تستخدمون سيارة أجرة، فإن المقعد

الذى بجانب السائق هو الأقل أهمية، فعلى الموظف العادى أن يجلس فى المقعد الأمامى، ويترك المقعد الخلفى للمدير أو للمسؤولين الأعلى منه رتبة. أما فى حال كنتم تستخدمون سيارة الشركة وكان هناك أكثر من شخصين يستقلونها، فإن المقعد الأفضل يكون عادة المقعد الأمامى، ويستحسن أن يُترك للمدير. أما فى حال كنت تجهل أى مقعد تختار، يستحسن عندها ألا تهرع إلى ركوب السيارة، بل انتظر أن يدخلها المدير أولاً ثم اجلس فى المقعد الشاغر.

عُينت فى وظيفة جديدة، غير أننى لا أعرف ما إذا كان يجب أن أستخدم الألقاب مع الاسم الثانى لدى التحدث مع زملائى؟

- فى البداية يفضل استخدام الألقاب كأن تقول "مدام فلانة" أو "أستاذ فلان". فى حال قيل لك مثلاً "أرجو أن تنادينى باسمى"، عندها يمكنك مناداة الزميل أو الزميلة المعنيين بالاسم الأول لكل منهما. فى المقابل، لا تنس أن تطلب من زملائك أيضاً أن ينادوك باسمك الأول.

كيف يتم توقيع الرسائل التى نريد إرسالها إلى الآخرين؟

- عليك أن توقعها باسمك الأول واسم عائلتك أو الاسم الذى تعتمده فى تعاملك الوظيفى. فى العادة، لا يستخدم الرجال والنساء أى لقب لدى توقيع أسمائهم.

ما الطريقة المناسبة لاستخدام بطاقات التعريف أو الـ"بزنس كارد"؟ هل يمكن استخدامها للتعارف الاجتماعى العادى؟

- لا يجب استخدام بطاقات التعريف أو الـ"برنس كارد" فى المناسبات الاجتماعية، كونها مخصصة فقط للمناسبات المرتبطة بالعمل، وفى

هذه الحالة تُستخدم بطريقتين: أولاً، عند القيام بزيارة علم، يتم ترك بطاقة التعريف عند السكرتيرة أو فى مكتب الاستقبال، كنوع من تسجيل الحضور وترك المعلومات الخاصة بالشخص، مثل اسمه، واسم شركته، ورقم الهاتف والفاكس. ليس ضرورياً ترك البطاقة فى الزيارات اللاحقة للشركة ذاتها. ثانياً، عندما يلتقى شخصان أو أكثر فى مناسبة ما، ويتبين لهم أن ثمة إمكانية لتطوير علاقة عمل ما، بين بعضهم بعضاً، يمكن عندها تبادل بطاقات التعريف.

كثيراً ما أرفع سماعة الهاتف لأسمع صوت سكرتيرة أحدهم تقول لى: "سيدى، الأستاذ فلان يرغب فى التحدث إليك، لحظة من فضلك". وأبقى منتظراً ومنتظراً، من دون أن يأتى أحد، فأقفل الخط. لماذا علىّ أن أضيع وقتى فى انتظار من اتصل بى أصلاً؟ فهل أنا على صواب؟

- من غير اللائق أن تتصل سكرتيرة أحدهم بشخص آخر وتثير انتباهه أو تقطعه عن عمل ما، ثم تجعله ينتظر. يجب أن يرد الشخص فور أن يجرى المكالمة.

هل يمكن أن أدعو مديرى إلى الغداء؟

- لا يمكنك دعوة مديرك إلى الغداء، إلا فى حال كان سبق له أن دعاك إلى تناول الغداء أو العشاء فى منزله، لأن هذه تعد مناسبة اجتماعية، وعليك أن ترد الدعوة من باب اللياقة. لكنك لست مرغماً على رد دعوة غداء أو عشاء عمل. يكفى أن تشكر مديرك على تلك الدعوة، مهما يكن عدد الدعوات.

من يدفع الفاتورة عند تناول الغداء كمجموعة من زملاء العمل أو شركاء العمل؟

- فى الإجمال، يُعتبر الشخص الذى اقترح فكرة تناول الغداء هو المضيف، ويتوقع منه أن يدفع فاتورة الغداء. لكن، فى حال اتُّخذ قرار تناول الغداء بشكل جماعى، فإن قيمة الفاتورة يجب أن تقسم على الجميع.

رئيس القسم فى شركتنا دعانى وزوجتى مع خمسة موظفين آخرين وزوجاتهم أو أزواجهن إلى تناول العشاء فى منزله. هل نتعامل مع الموضوع كأى دعوة العشاء عادية، ونجلب معنا هدية مثل باقة ورد أو حلوى؟ وهل يجب أن نشترى هدية كمجموعة، أو أن يأخذ كل واحد منا هديته؟

- إذا درجت العادة فى مجتمعك أن تجلب هدية لدى تلبية دعوة عشاء، فعليك أن تفعل ذلك. بما أن الهدية هى بمثابة شكر على الاستضافة، لا يبدو ضرورياً أن تشتروا هدية جماعية. لكن، فى حال كنتم تعلمون أن رئيس القسم يرغب فى الحصول على غرض محدد، لكن كلفته الباهظة تحول دون أن يشتريه الفرد بمفرده، عندها يمكنك الاتفاق معاً على شرائه وتقديمه هدية له.

تولّى صديق لى وظيفة جديدة فى إحدى شركات التأمين، وطلب منى أن يطلِع على بوليصة التأمين الخاصة بى، على أمل أن يقدم لى عرضاً أفضل. لكنى، لا أرغب فى التعامل مع صديقى، فأنا ليست من محبذى المزج بين الصداقة والأعمال؟ كيف يمكن أن أعلمه بهذا الأمر؟

- يفضل ألا يتم المزج بين العلاقات الشخصية والأعمال. لكن أحياناً، التعامل التجارى أو إنشاء علاقة عمل مع الأصدقاء يكون بمثابة امتداد لتلك الصداقة، مع مشكلة واحدة، وهى أنه فى حال حصول

خلل ما فى تلك التجارة، فثمة احتمال أن تخسر صديقك. من هنا ضرورة، أن يعى الطرفان أهمية الفصل بين علاقة العمل وعلاقة الصداقة لدى حدوث مشكلة ما. فى حال كان صديقك يعمل لدى شركة مهمة، لكن مواصفاته المهنية تثير شكوكك، أشكره وأخبره أنك راضٍ بترتيباتك الحالية، ولا ترغب فى إحداث أى تغيير، يمكنك أن تضيف قائلاً إنك ستفكر فى عرضه لاحقاً.

عندما كنا مجموعة صغيرة نعمل فى المكتب ذاته، اعتدنا أن نهدى بعضنا الهدايا فى المناسبات الاجتماعية المختلفة مثل أعياد الميلاد والولادات ومناسبات أخرى. لكن، بعد أن توسع المكتب وزاد عددنا بشكل كبير، أصبح لدينا فى كل أسبوع مناسبة ما، وبدا لنا أن هناك شخصاً دائماً يجمع المال لشراء هدية ما. تحول الأمر إلى عبء مادى يضاف إلى مصاريفنا. وعلى الرغم من أن أحداً منا لا يرغب فى جرح مشاعر أى زميل آخر، من خلال رفض المشاركة، فإن الأمر بات محرجاً. كيف يمكن التصرف فى مثل هذه الحال؟

- يمكن اقتراح إنشاء صندوق جماعى فى بداية السنة، حيث يمكن الاتفاق على وضع مبلغ سنوى محدد، ويمكن إضافة مبلغ جديد عند الحاجة. كذلك، يجب الاتفاق على بعض الخطوط الأساسية فى الوقت ذاته. مثلاً، يمكن للمجموعة أن تقرر الاكتفاء بإرسال باقة ورد للموظف أو لزوجته أو زوجها، وليس الأولاد أو الأمهات أو الآباء فى حالة المرض الشديد الذى يتطلب بطاقات المعايدة فى أعياد الميلاد وشراء قالب حلوى، بدلاً من شراء الهدايا المكلفة التى تستنزف أموال الصندوق.

كيف يمكن أن أخبر زميلى بأن رائحته غير مستحبة من دون أن أجرح مشاعره؟ وهل يفضل ألا أقول له أى شىء عن الأمر؟

- ألا تفضل أن يخبرك أحدهم بأن رائحتك غير مستحبة أو مزعجة، فى حال كنت تعانى المشكلة ذاتها؟ ألا تقول لزميلك أو لزميلتك مثلاً إن سحّاب بنطاله مفتوح، أو إن زر قميصها مفكوك، أو إنه توجد قطعة خس عالقة بأسنانه؟ إنه تصرف لطيف ينم عن اهتمامك بالزميل لكى يبدو بصورة أفضل. تعتمد طريقة إعلامه بالموضوع على الشخص نفسه ومدى العلاقة بينكما. فإذا كان رجلاً وأنت امرأة، يستحسن الطلب من أحد الزملاء أن يأخذه جانباً وأن يقوله له إن مزيل الرائحة الذى يستخدمه قد يكون من النوعية الرديئة أو إنه غير صالح. والعكس صحيح.

أصـــول الضيافـــة

تتعدد قواعد الإتيكيت الخاصة بالمضيف/ المضيفة... لكن هذه المرة إذا كنت أنت الضيف المدعو لتناول غذاء.. عشاء.. لحضور حفلة ما، فما هى القواعد المتبعة للإتيكيت والتى تسمى بـ "إتيكيت الضيوف"؟

قواعد الإتيكيت:

- الحساسية: إذا كنت تعانى من الحساسية لنوع معين من الأطعمة، فعليك أن تخبر المضيف/ المضيفة فى وقت سابق على حضور الدعوة وبعد توجيهها وما تحتاجه من متطلبات غذائية فى حدود اللائق.

- الملابس: إذا تلقيت دعوة لا تتردد فى سؤال المضيف/ المضيفة عن نوعية الملابس التى ترتديها، أما إذا كانت حفلة شواء فلا داعى

للسؤال. والقاعدة العامة هو أن تضع فى اعتبارك دائماً نوع الحفل وميعاده ليلاً أم نهاراً عند اختيار الملابس... ولا للقبعات عند الجلوس على المائدة.

- المقاطعة: تتمثل المقاطعة فى التليفون المحمول.. الذى قد يكون مقبولاً فى بعض البلدان والبعض الآخر لا. لا تحاول ارتشاف أو تبريد الطعام الساخن بالنفخ فيه.. لا تتحدث والطعام فى فمك. لا تتمخط وأنت على المائدة وعليك بالاستئذان وقتها.

- مواصلة الود: بما أن المضيف/ المضيفة اعتنى بك ووجه إليك دعوته فينبغى أن تهتم به أيضاً بتوجيه ما يعبر عن شكرك وامتنانك له بإرسال بطاقة شكر أو بريد إليكترونى أو مكالمة تليفونية حسبما يروق لك.

- الهدايا: إذا كان شخص تعرفه اختر الهدية العملية التى يمكن أن يستفيد منها وليس شرطاً أن تكون غالية فى الثمن.. أما الشخص الذى لا تعرفه فيكتفى بباقة من الورود. من الأفضل أن تقدم الهدية لصاحب الدعوة لتوجيه الشكر له شخصياً.

- الدعوة: لا تصطحب أى شخص غير موجه الدعوة إليه.. وبالطبع ينطبق ذلك على الأطفال.

- تناول الأطعمة أو المشروبات: لا تبدأ فى تناول أى شئ إلا بعد أن تحصل على الإشارة الخضراء من المضيف/المضيفة وهى البدء فى الإمساك بالشوكة ومن هنا تبدأ أنت أيضاً.

- المغادرة: عليك باختيار الميعاد الملائم للرحيل.. وإذا كنت مدعو لتناول الغذاء أو العشاء يُحدد ميعاد مغادرتك المكان عند إشارة

المضيف/ المضيفة باستعداده لذلك. لا تطلب أخذ الطعام المتبقى مطلقاً.

- فوطة المائدة: توضع على الفخذين (الحجر) بمجرد جلوسك على المائدة، لا تحاول فرد طياتها كلية لكى تحمى ملابسك فى حالة انسكاب الحساء أو أية سوائل بجانب فتات الطعام.

- وضع الجلوس: الاسترخاء مطلوب عند تناولك للطعام، لا ترتكز بكوعيك على المائدة وإنما احتفظ بهما على جانبى الجسم.

إتيكيت الضيافة فى العمل:

مع أن العمل يحمل فى طياته التزام القواعد الصارمة والحازمة.. لكن هذا لا يمنع من اتباع كرم الضيافة والترحاب ولا يشترط أن يكون ذلك داخل جدران المكتب وإنما خارجه أيضاً بتوجيه دعوة لتناول وجبة فى مطعم سواء أكانت وجبة إفطار أو غذاء أو عشاء... أو حتى حفل شاى.

آداب كرم الضيافة:

وترتبط هذه الآداب بمدى الارتباك الذى يحدث بخصوص دفع فاتورة الحساب وما هى الوجبة المناسبة لكى يقع عليها الاختيار والغرض من توجيه الدعوة لها:

- لكل وجبة عمل الغرض الخاص بها وليس فقط من أجل تناول الطعام كما لها الفترة الزمنية المحددة:

- وجبة الإفطار، مناسبة للأعمال العاجلة لنقاش أمر هام حدث فى يوم ماضٍ أو لمقابلة شخص لا يتناول وجبة الغذاء. والمدة المثالية

لتناول هذه الوجبة من ٤٥ ـ ٦٠ دقيقة... وينبغى أن يكون السبب ورائها قوياً لإيقاظ شخص مبكراً من النوم.

- وجبة الغذاء، وهى أفضل الوجبات على الإطلاق وأنسبها للترحيب بالضيف والعميل، وتكفى ساعتان لتناولها... والبدء فى نقاش أمور العمل يتم بعد تقديم أطباق المقبلات والمشهيات.

- الشاى، والذى دخل نطاق الوجبات.. بوسعك دعوة العميل لتناول فنجان من الشاى لإقامة علاقات اجتماعية ناجحة.

- وجبة العشاء، تأتى فى المرتبة الأخيرة من حيث الاختيار إلا فى حالتين إذا طلب العميل ذلك الميعاد أو إذا كان من مكان بعيد. ولا تبدأ مناقشة الأعمال إلا بعد تناول المشروبات المقدمة. ومن مميزات وجبات عشاء العمل أنها توطد العلاقات بين العملاء كما أنها تعطى الخصوصية لعميل بعينه.

دفع الحساب:

- والقاعدة الخاصة بدفع فاتورة الحساب ذلك الموقف الذى يثير إحراج العديد من الأشخاص لا تخضع لنوع وسواء إذا وجهت أنت الدعوة للعميل أو العميل الذى وجه الدعوة إليك فستقوم أنت بالدفع إذا كان ذلك فى صالح أعمالك.

- أما إذا لم تكن هناك فائدة واضحة أو على من تعود فالشخص الذى يوجه الدعوة هو الذى يقوم بالدفع.

- وعن استحضار الفاتورة فهناك طريقة مثالية أساسية... تجنب إحضار الجرسون لها إلى المائدة.

- إذا كانت امرأة هى المضيفة لعميل رجل، فلتجنب المعضلة الاجتماعية الموجودة منذ قديم الأزل وهو أن يقوم الرجل بالدفع عليها التبرير بأن الشركة هى التى ستقوم بالمحاسبة.
- لا بد وأن يعرف العميل عند دعوته ضمنياً أنك ستقوم بدفع الحساب.
- أما إذا لم تتمكن من الحصول على الفاتورة لأى حال من الأحوال يمكنك رد المجاملة فى وقت لاحق.

■ ■ ■

9

التواصل فى العمـــل

ما هى أصول الجيرة وقواعدها؟ الجيران يشكلون بالعشرة جزءاً من عائلتك التى تنتمى إليها، فهم يسكنون معك ولكن بشكل غير مباشر.

إذا كنا نحرص دائماً على اتباع قواعد الذوق وآداب المعاملة فى كل شئ فى حياتنا فى الطعام، توجيه الشكر، تبادل الهدايا، التحية، فى العمل مع الآلات الساكنة من الفاكس والبريد الإلكترونى والتليفون أو حتى أثناء دخول الحمام، فمن الأولى أن نعرف قواعد الإتيكيت مع الأشخاص ليس فقط الأصدقاء أو فى مجال العمل مع الرؤساء والزملاء ولكن مع الجيران أيضاً.

أصول الجيرة الطيبة:

- دائماً وأبداً تطبق "القاعدة الذهبية" حب لغيرك ما تحب لنفسك أو عامل غيرك كما تعامل نفسك.
- احترام خصوصياتهم.
- التسامح ومناقشة المشاكل معهم أو مصادر المضايقة إن وجدت بشكل مباشر، لا تستخدم الوساطة.
- عدم التداخل الشديد فى أدق تفاصيل حياتهم ما لم يطلب منك ذلك فكل له حياته الخاصة وأصدقائه الذين لا يكونون أصدقاء لك أو لهم.

- إياك والضوضاء وما يسببه الأطفال من إزعاج عند الصراخ ورفع الأصوات، ولا يقتصر ذلك على أصواتهم بل أصوات الراديو والتليفزيون ولكاسيت وخاصة فى أوقات الليل المتأخرة.

- وإذا كنت من هواة تربية الحيوانات أو لديك أطفال حديثى الولادة... ستسأل ماذا أفعل معهم فمن الصعب التحكم وإسكاتهم أو السيطرة بسهولة على الحيوان، تهدئة الطفل أو الحيوان الأليف وإغلاق النوافذ هما الحل!!.

- القمامة من الأمور المزعجة أكثر من الضوضاء فهى تؤذى حاسة الشم والبصر ناهيك عن الأمراض التى تسببها بالإضافة إلى اتساخ المنزل.

- الجيرة ليست هى جيرة المنزل والسكن، فإذا دققت فى معنى الجار أى الشىء المجاور لك سواء فى سكن، فى مكان عام، فى النادى. على الشاطئ أو من يكون بجوارك بالشارع. وكل هذا له قواعده مثل المنزل تماماً التزام الهدوء والنظافة.

- أما الشاطئ فله اعتبارات أخرى:

- لا تختار المكان المزدحم على أن تكون هناك مسافة كافية بينك وبين جارك حتى تترك لهم الحرية من تصرفات يسلكونها وحتى لا يشعرون بأنهم مراقبون منك.

- إذا كان لديك أطفال، فعليك باختيار مكان قريب من الشاطئ حتى لا تزعج من حولك بالرمال التى يلعبون بها أو المياه.

- استخدام سماعات على الأذن لسماع ما ترغب فيه من موسيقاك المفضلة وأنت على الشاطئ أو إذا استخدمت الكاسيت عليك بخفض صوته.

- التفريق فى ملابس البحر بين الشواطئ العامة والشواطئ الخاصة التى تكون فيها حرية أكثر.

- عند تناول إحدى الوجبات على البحر تجنب أن تترك وراءك أية مخلفات وأبسط شئ للمحافظة على نظافة الشاطئ هو الكيس البلاستيك.

- التحفظ فى إظهار المشاعر الرومانسية من عناق أو قبلات، فهذا لا يجوز مطلقاً على الشاطئ ويثير العائلات الذين لديهم أطفال أو مراهقين.

فن الحديث فى الهاتف:

إتيكيت التحدث فى التليفون الخلوى (المحمول):

يوجد نوعان من الأشخاص تستخدم التليفون المحمول شخص "متعقل" وشخص "أحمق"، فالشخص المتعقل هو الذى يقدم لنا قواعد الإتيكيت التى ينبغى اتباعها، والأحمق هو الذى يغفل عنها ويتجاهلها.

١ ـ الانتباه للطريق والأمان:

بالتحدث فى التليفون المحمول أثناء القيادة قد يشتت تفكيرك ويعرضك للخطر أنت ومن حولك، لذلك ينبغى الحد من استخدامه أثناء القيادة بقدر الإمكان والتركيز كلية فى الطريق للمحافظة على حياتك من الأذى والضرر.

- أنا (الشخص المتعقل فى حديث له مع الشخص الأحمق) لا استخدم التليفون المحمول أثناء القيادة إلا فى حالة وجود السماعة، فكلتا يداى خاليتين للقيادة ونقل السرعات، كما أن سماعة التليفون

تجعلنى أركز فى القيادة أكثر. كما أننى لا أتعمد أن أجرى مكالماتى التليفونية فى المناطق شديدة الازدحام أو عند التوقف فى إشارة لأنها تحتاج إلى تركيز ١٠٠٪. وإذا طلبنى أى شخص لا أجد حرج فى أن أغلقه أو أترك جرسه يرن أفضل من أن أتعرض لحادث أو مخالفة. وإذا كانت المكالمة التى أنتظرها هامة للغاية أتنحى جانباً فى الطريق للتحدث.

- أما أنت يا "أحمق" لا تلتفت إلى الطريق الذى تسير فيه، تحمل التليفون فى يديك وتتحدث فيه. لا تبالى بتعريض حياتك أو حياة من يحيطون بك للخطر ولا يمكنك من التركيز فى أخذ القرارات الصحيحة وهناك شعار يجب أن تعمل به " القيادة أولاً ثم الحديث لاحقاً ".

٢ ـ نبرة الصوت الهادئة:

ينبغى أن تكون نبرة صوت الشخص المتحدث، وصوت التليفون نفسه هادئة لا تسبب إزعاج لغيرك.

- أنا أتحدث بصوت منخفض لأن التليفون له ميكروفون حساس قادر على نقل الأصوات الهامسة وليست المنخفضة فقط. كما أننى أختار نغمة التليفون على أقل درجة حتى لا ينزعج أى شخص. أستطيع أن أجنب أى شخص أى إزعاج قد يصدر منى أو من محمولى باستخدام (الذبذبات) بدلاً من الرنين وخاصة أثناء الاجتماعات والأعمال الهامة أو فى وجود شخص مريض أو نائم كما أننى أراعى الأطفال وصغار السن. وأستطيع أن أتحكم فى صوتى حتى لو كان هناك زحام، وأجعله هو وصوت التليفون منخفض للغاية... هل تجد شخص متحكم فى

نفسه لهذه الدرجة. عندما أتحدث فى التليفون لا أحاول جذب انتباه غيرى أنه يوجد شىء هام بحيث أجعلهم يتطفلون على أو يشتتون انتباهى، كما يجعلنى أجرى اتصالى على نحو فعال.

- أما أنت تتحدث بصوت مرتفع، تختار أعلى النغمات لتزعج بها غيرك فى كل الأوقات حتى وإن لم تكن مناسبة وفى كل الأماكن، كما أنك تحاول جذب انتباه من يحيطون بك للتباهى. وأعلم أنك قد ترفع صوتك بسبب الإحساس بأن المستقبل لا يستطيع سماع مكالمتك لكن ذلك لن يكون فى جميع الأحوال... فأنت بالرغم مما تفعله لن تكون مشهوراً وذائع الصيت.

٣ ـ المسافة والبعد:

لأى شخص منا حيز شخصى خاص به وهو المكان الذى يشغله، وهنا الحيز لابد وأن يضمن إحساس الإنسان بالأمان والهدوء وخاصة فى الأماكن المزدحمة. وعندما يتعدى شخص حدود منطقته هذه ليخترق ملكية الآخرين فسوف يصيبهم بعدم الراحة والارتياح.

- أنا أحترم الحيز الشخصى لجميع الأشخاص، وأحاول دائماً التحدث بمسافة تبعد عنهم ٣٠ ـ ٦٠ سم أو أكثر من ذلك، وإذا لم يوجد لدى حيز خاص بى انتظر حتى يتاح لدى. وحساسيتى من أجل احترام الآخرين والوفاء باحتياجاتهم هى دليل على الشخصية الجيدة. ولا أتحدث مطلقاً فى الغرف المزدحمة والطوابير أو الأماكن الضيقة.

■■■

10

التواصل مع

الجيــران



ما هى علاقات زملاء العمل؟

يشتغل العاملون فى محيط عملهم كل بدوره وذلك ليحققوا أهداف المنظمة بشكل منسق ومنتظم، فيعكسوا بيئة المنظمة الفاعلة.

أهمية علاقات زملاء العمل

فى محيط العمل يتم تقسيم العمل على العاملين مما يوفر نوعاً من العدل والموازنة بين العاملين، فكل يؤدى عمله المنوط به، ثم تأتى مرحلة إعادة تجميع هذا العمل المقسم وهو الذى نقصد به العلاقة والتعامل بين زملاء العمل، ولضمان تناغم وانسجام هذه العلاقة وتجنب الازدواجية يجب أن يكون رئيس العمل على درجة عالية من المهارة والخبرة لتحقيق الانسجام الفعال سواء كان أفقياً أو رأسياً بنشر الوعى والشفافية بين العاملين.

الاتصال ـ ذلك العامل الحيوى

يعد الاتصال من أهم ركائز نجاح المنظمات واستمرار حيويتها ونشاطها، فالاتصال هو الذى يصنع النجاح أو الفشل. إن الاتصال: إما أنه يساهم فى بناء فريق العمل أو يهدمه؛ وذلك لاعتماده على تحسين العلاقات وتوافر المعلومات.

- تحتاج كل بيئة عمل إلى وجود أشخاص ممن يسمون بـ "قادة الرأى" ومن صفاتهم:

١ - الاطلاع الممتاز على المواقف.

٢ - التعبير عن آرائهم فى مجال سلطتهم.

٣ - السرعة فى اتخاذ القرار.

٤ - أكثر ذكاءً فى المهارات الشفهية.

٥ - أكثر حرصاً على النشاطات المهنية واللقاءات.

٦ - أكثر اتصالاً مع المعلومات الخارجية كالصحف والمحاضرات ووسائل الإعلام والاتصال.

تكوين علاقات زملاء العمل

يعتمد تكوين علاقات زملاء العمل على الشراكة الفعالة والروابط القوية والاهتمامات المشتركة. وتزداد هذه الروابط بشكل كبير، خصوصاً عند حدوث الضغوط والأزمات؛ فإن الجميع يلتفون حول بعضهم البعض مثل رجال الدفاع المدنى أو المواقف المهددة للحياة.

لماذا يصعب الحفاظ على العلاقات بين زملاء العمل؟

تمر علاقات زملاء العمل بأحوال مختلفة من الضغوط والأزمات والانفعالات وهذه الظروف تتأثر بسلوك وتصرفات زملاء العمل والتى لها تأثير كبير على علاقات الزملاء مع بعضهم البعض. لقد حدد " ليونارد سايلز" سبع حالات تمثل علاقات العمل الجانبية تحدياً صعباً؛ لأن الناس يعملون فى إدارات ومجموعات مختلفة وهى:

١ - الاتصالات خارج المجموعة فى مقابل الاتصالات داخل المجموعة: تؤثر الاتصالات الخارجية بين زملاء العمل على الاتصالات الداخلية فى بيئة العمل من حيث التفاهم والاهتمامات والقيم المشتركة.

٢ ـ عدم انتظام الاتصال: عندما يزداد تفاعل زملاء العمل سيلجؤون لتطوير أساليب اتصالهم ببعض.

٣ ـ التناسق بين الأعمال الروتينية والأهداف الفرعية: إن الاتصالات المتناسقة بين إدارات العمل تزيد من نجاح العمل والعكس عندما ينعدم هذا التنسيق خصوصاً فى الأعمال الروتينية.

٤ ـ عدم الاستقرار فى الشركة: وجود الاضطرابات مهما كانت صغيرة فى بيئة العمل يؤدى إلى عدم استقرارها والكثير من هذه الاضطرابات ينشأ بسبب العلاقات الداخلية (الاتصال) بين العاملين.

٥ ـ الاتصالات المتكررة مطلوبة: يعتبر تكرار الاتصال أمراً مطلوباً فى بعض الأعمال التى تحتاج إلى التحليل والنقاش والاستكشاف، لذا فالأمر يتطلب الصبر والمساندة المشتركة بين زملاء العمل.

٦ ـ الغموض الكثير: فى حالات كثيرة ينشأ الشك أو عدم الوضوح فى علاقات الزملاء فى بيئة العمل وقد يكون سببها عدم تحديد الاحتياجات وعلاقة أحد المدراء بالمسألة.

٧ ـ تدفق مستمر من الأدوار الجديدة: إنشاء الوظيفة الجديدة دون النظر إلى آثار تلك الوظائف الجديدة على وظائف ومهام الآخرين.

تطوير علاقات إيجابية بين زملاء العمل

المبادئ الإرشادية

يتعرض كل فرد فى بيئة عمله إلى معاملة قاسية، ولكن إذا كانت هذه المعاملة القاسية تمنع الفرد من تحقيق أهدافه والشعور بالرضا؛ فإن هذا يضاعف المشكلة مما يجعل الفرد موجوداً بجسده منفصلاً بعواطفه عن زملاء بيئة العمل.

مقترحات لتطوير علاقات إيجابية بين زملاء العمل

١ ـ تأكيد الأهداف المشتركة والتأثير المتبادل فى العلاقات.

٢ ـ الاتصال بشكل مفتوح واختيار الافتراضات والاعتقادات بشكل علنى.

بناء علاقات أفضل بين الزملاء

إن من الحاجات المشتركة بين زملاء العمل هى الحاجة إلى النجاح والحاجة إلى القبول من قبل الآخرين، ومن الطبيعى أن يتنافس زملاء العمل على ثلاثة أمور وهى: المال والترقيه والتقدير. ويصرفون جل وقتهم فيها، وعندما يزداد معيار المنافسة يبدأ انتقاد الزملاء بعضهم لبعض مما يخل بجانب حاجة القبول مما ينذر بإعاقة العمل. لذا على زملاء العمل أن يتعلموا كيف يشتركوا فى هاتين الحاجتين (النجاح والقبول) بصورة تقود إلى النجاح المشترك.

وضع احتياجات الآخرين فى الاعتبار

يجب التعامل مع زملاء العمل باعتبارهم أناس يمتلكون أحاسيس وأفكاراً وطرقاً مختلفة عن بعضهم البعض، ولنتعامل بمبدأ (ما تزرعه تحصده) فإذا زرعت ورداً جنيت ورداً وإذا زرعت شوكاً فلك أن تتحمل ما يأتيك من الألم والمصاعب!!.

إن أحد أهم العوامل لبناء العلاقات الإيجابية مع الزملاء هو التعاطف (وهو القدرة على أن تشعر بما يشعر به موظف آخر) من خلال فهم نفسياتهم ومعايشتهم مما يوجد نوعاً من الوفاق والألفة مما يزيد مساحة الأرض المشتركة بين زملاء العمل.

تطوير أرضية مشتركة

قد يصعب حل المشاكل فى بيئات عمل تنعدم فيها وجود أرضية مشتركة بين زملاء العمل؛ لذا من المهم يساهم فى تكوين أرضية مشتركة بين زملاء العمل منها:

١ ـ **الشبكة:** وهى مجموعة من الناس تعمل داخل وخارج المجموعة لزيادة التوافق والملاءمة بين المجموعة، وهم جميعاً يشتركون بنفس القيم والأهداف ومساندة كل منهم الآخر مساندة قيمة، وربما تكون هذه المجموعات غير رسمية ويكون لها تأثير قوى سواء فى البناء أو الهدم لبيئة العمل.

٢ ـ **كن متيقظاً للحاجة إلى تكوين تكتل:** وذلك بترتيب لقاءات غير رسمية واستثمرها فيما يلى:

- أنصت واستمع لكل الأخبار بشكل دقيق.
- انتبه للإشارات غير المنطوقة من الناس.
- تحدث عن الأهداف المشتركة فى الاجتماعات الرسمية وغير الرسمية.
- تجنب الجدال ووجه المجموعة بهدوء.

٣ ـ **الاستشارة:** من الأشياء الأساسية التى يعتمد عليها فى بناء علاقات إيجابية هى (المرونة) مما يتيح المشاركة بالآراء والأفكار بشكل مفتوح والتعامل مع المواقف والأشخاص بشكل مرن، ونجد أن هذا وذاك يصب فى تعزيز العلاقات التعاونية بين زملاء العمل.

تجنب التصرفات التى تثير غضب زملائك

فى فرق العمل يندر أن تكون هناك نزاعات أو خلافات شخصية، ولكنها ربما تتعلق بأسباب أخرى منها:

١ ـ **عدم التوافق:** وقد يكون هذا فى عدم التوافق الزمنى أو الاهتمام أو ربما الجهد مما يجعل بعض الموظفين يشعر بالظلم أو ازدحام الأعمال لافتقار الآخرين الالتزام والجدية فى أدائهم.

٢ ـ **تولى السلطة غير المناسبة:** إن محاولة أحد الموظفين الاضطلاع بالسلطة غير المناسبة والتحكم بإصدار الأوامر سوف تسبب استياء من قبل زملائه فى العمل، وربما رفضوا كل أفكاره حتى ولو كانت صحيحة.

٣. **التكبر والغطرسة:** إن التصرف بطريقة التكبر والغطرسة تجعل زملاء العمل يبحثون عن الطرق التى يرفضون بها ما يقترحه زميلهم صاحب الكبر والغطرسة والتعالى، وفى النهاية المتضرر الوحيد من هذا السلوك ليس صاحب السلوك فحسب؛ بل المهام والأعمال المكلف بها.

٤. **الإذعان الشديد لزملائك:** إن الإذعان المفرط من قبل المسؤول لآراء الزملاء فى كل صغيرة وكبيرة قد يصيب زملاء العمل بالإحباط واهتزاز ثقتهم بذلك المسؤول؛ لذا انتبه من الوقوع فى شرك الإذعان المفرط.

إنجاح علاقات زملاء العمل

- جعل علاقات الزملاء بناءة تماماً

هناك ست صفات لقيام علاقات بناءة بين زملاء العمل وهى:

١ ـ موازنة العاطفة مع العقل: لا بد أن يكون هناك توازن بين العاطفة والعقل فالعاطفة تدعونا دائماً إلى الاندفاع للأمور بينما يدعونا العقل إلى التحكم والتبصر، فعند حدوث اتخاذ قرار فى جو من الغضب قد يكون ذلك مجازفة ما لم يصاحبها حكمة العقل والتروى فالموازنة مطلوبة لمصلحة العمل والعاملين.

٢ ـ العمل نحو تحقيق التفاهم المشترك: عندما يشعر الطرفان بأن النتائج مرضية للطرفين يصبح هناك نوع من الرضا والتفاهم المشترك، فكلما زادت مساحة الرضا زادت مساحة التفاهم المشترك الذى يرتقى بأداء الجميع.

٣ ـ بناء اتصالات جيدة وقوية: إن بناء التفاهم المشترك يتطلب اتصالاً قوياً وفعالاً، وإن الاتصالات الفعالة تمكننا من بناء بيئة عمل متميزة وراقية وفاعلة على مستوى العمل والعاملين.

٤ ـ **كن جديراً بأن يعتمد عليك:** لا تعتبر الاتصالات فاعلة ما لم تقم على جانب الثقة. فالالتزام الضعيف أسوأ من وجود التزام على الإطلاق، وعند انعدام الالتزام تنعدم الثقة، لذا فالثقة والالتزام بالعمل جدير بأن يعزز علاقات الزملاء مع بعضهم البعض فى التغلب على الخلافات والنزاعات، بل فى تقدم العمل وتطويره.

٥ ـ **استخدام الإقناع بدلاً من الإكراه:** إن الإقناع وليس الإكراه هو الذى يبنى علاقات وطيدة وسليمة خالية من الحقد والشحناء بين زملاء العمل.

٦ ـ **تعلم القبول المشترك:** لا شك أن قبول الزملاء لبعضهم البعض كما هم سوف يساهم فى زيادة قدرتهم على حل المشاكل بفاعلية.

حل الخلافات بين زملاء العمل

قد تتعثر علاقة الزملاء بعضهم ببعض لوجود بعض الحواجز والتى تقف حائلاً فى وجه التفاهم ومنها:

- سوء الفهم، عدم حسن الظن، الاتصال الردىء.

عوامل بناء العلاقات الإيجابية مع زملاء العمل

١ ـ **ابدأ بالسؤال:** ما الذى يهتمون به؟ فى الغالب نجد أننا لا نفهم حتى أقرب الناس إلينا والسبب يعود إلى عدم تركيزنا على اهتمامات الآخرين.

٢ ـ **حدد الاهتمامات:** بمعنى تفهم رغبات واحتياجات وآمال الآخرين، وكذلك عليك أن تدرك المخاوف التى لها علاقة بعلاقتك مع زملائك.

٣ ـ **حدد القدرة على الفهم:** قد ينظر شخصان إلى المشكلة من وجهتى نظر مختلفتين مما يسبب خلاف فى حل المشكلة، لذا عليك أن تتفهم وجهة نظر زميلك؛ لأن ذلك سيحسن من علاقتك به.

٤ ـ **انتهز الفرصة لتعلم شيئاً جديداً:** التعلم ليس له نهاية فاستغل وقتك لتعلم الجديد والمفيد مهما بلغت خبرتك ومعرفتك ومهما كان مصدر المعلومة.

٥ ـ **كن واثقاً ومنفتحاً:** إن ميزة الانفتاح والمرونة فى تقبل المعلومات الجديدة والآراء المغايرة لوجهة نظرك، تعد أهم ركائز العلاقات الإيجابية بين الزملاء.

٦ ـ **اعرف ظروفهم:** إن معرفتك بظروف زملائك فى العمل تساعد على التغلب على تركيزك على نفسك فقط، حيث تُشعر زملاءك باهتمامك بهم مما يجعلهم يهتمون بك.

٧ ـ **اعكس الأدوار:** حاول أن تتخيل موقفاً لشخص ما، قد يكون حدث بينكما موقف سلبى ثم بعد ذلك قم بتبديل الأدوار بينكما بحيث تنظر لنفسك من وجهة نظر زميلك.

■ ■ ■

11

التواصل مع الزمـــلاء



تنمية القدرة على التكيف تحتاج كأغلب المهارات إلى الممارسة والممارسة والممارسة. وإليك طرقاً تمارس بها المرونة المعرفية والعاطفية والمزاجية، وتحسن قدرتك العامّة على التكيف.

طرق لممارسة المرونة المعرفية:

- كن كالطفل فى فضوله.. أسأل كثيراً. اندهش، استكشف، وفكر قبل الحكم والقرار.
- **تقبل الإختلاف:** المختلف ليس صواباً ولا خطأ. مختلف فقط.
- انظر، ودع غيرك يراك. اخرج وانظر بنفسك، ماذا يحدث. فى أثناء أوقات التغيير يحتاج الموظّفون لأن يروا فريق الإدارة.
- **ضع خطة للمشكلات:** وضح أسلوبك وإجراءاتك فى التعامل مع الموظّفين المقاومين، أو إدارة الأزمة، أو صنع قرار سريع فى مواجهة عدم اليقين. لا تتشبث بخطة أو إستراتيجية وحيدة. ليكن لديك الخطة (ب، ج) جاهزتين.
- **افهم المقاومة:** استطلع المخاوف والقضايا التى قد تكون وراء مقاومة الناس أثناء التغيير.

- لتكن مفتوح العينين، على اطلاع بشأن الغوط المتغيّرة التى تواجه المؤسسة والصناعة. قم بمسح لبيئتك، حتى تتعرف على التغيّرات - وتشخيص توابعها - أوّلاً بأوّل.
- **الزم التعلم:** التكيف يقتضى التعلّم. المتعلم الجيِّد يجد طرقاً للتعلّم فى أى موقف. قم بتجارب، واختبر وجرب.

طرق لممارسة المرونة العاطفية:

- **أنشئ أنظمة دعم:** توجه إلى المعلمين والأصدقاء والمديرين والنظراء الثقات والزملاء المهنيين وأهل بيتك وغيرهم، ليكون فى منظومة الدعم فى أوقات التغيير. شجِّع على الفعل نفسه.
- **الزم التغذية المرتدة:** قدم التغذية المرتدة فوراً إلى موظفيك الإيجابية والسلبية. سيدربك ذلك على التعامل مع ردود الأفعال العاطفية للآخرين فى الوقت الذى تواجه فيه مشاعرك الشخصية أو المقاومة أو كليهما.
- **تصرف بحسم:** عند مواجهة قرار صعب مثل تسريح عمال، كن واضحاً، اتّخذ القرارات، وتصرف بحسم. ربّما يكون ذلك صعباً، لكن من المؤذى المراوغة أو تجنب الواقع.

الوثوق بالعملية:

- **وسِّع نطاق معاونيك المباشرين:** استخدم علمك وخبرتك لتوسيع نطاق بدائل حل المشكلات وخبرات معاونيك المباشرين.
- **تجنّب إقحام التغيير:** أدر مقاومة الآخرين للتغيير بفاعلية من طريق الشرح وإجابة الأسئلة والإنصات الصبور لمخاوفهم.

- **جدِّد طرقاً لخلق الدافعية:** تفاعل مع طاقمك بانتظام وبطريقة تدفع وتشجع.

- **واجه الموظفين مثيرى المشاكل:** تحرك بسرعة لمخاطبتهم، وإلا ستضر بالروح المعنوية وتغذى السخط وتخنق التغيير.

- **استمع:** تعلم مهارات الاستماع الفاعلة لاستيضاح ما لدى الآخرين. سيساعدك ذلك على تحديد أبعاد المقاومة والتعرف على المخاوف، وافعل ذلك وأنت تقدم لهم شخصياً نموذج السلوك المفضل.

- **تعاون:** أشرك الآخرين فى المراحل الأولى لأى مبادرة، بهذه الطريقة أنت أقرب لوضع مخاوف الآخرين وأفكارهم فى الإعتبار. كما أنّ ذلك يساعد على إكتساب التزام الآخرين.

- **غيِّر أسلوبك:** وتعوّد إستخدام نطاق واسع من الطرق والفنيات تمكنك من تعديل أسلوب إدارتك حسب المواقف المتغيّرة.

- **واجه الواقع:** تكيّف مع المواقف المتغيِّرة بواقعية وانفتاح وتفاؤل.

طرق لممارسة المرونة المزاجية:

- **كن صادقاً:** قيادة التغيير بإعطاء نموذج يقتضى الأمانة والأصالة. افهم ردود أفعالك الشخصية للتغيير؛ حتى تكون صادقاً مع الآخرين.

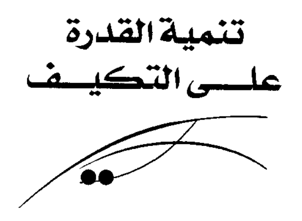
- **تقبل التغيير واعتبره إيجابياً:** جدّد طرقاً ترى بها منافع التغيير ليس للمؤسسة فقط، بل لنفسك وللعاملين معك أيضاً.

- **عدِّل خططك:** تقبّل أنك لم تحط كل شىء سيطرة وعلماً. استعد للتحول حسب تغيّر الضغوط الخارجية أو الديناميات الداخلية.

- **وسِّع شبكتك:** أشرك المؤثرين من الناس فى التصميم للتغيير وتطبيقه. يقتضى ذلك بناء شبكة عمل وعلاقات جيِّدة.
- **تدرّب على الأداء:** أعطِ نفسك فرصة للتدريب على مهارات جديدة وسلوكيات جديدة، أو تعلم جوانب موقف جديد. تجربة الأداء يمكنها أن تجعل غير مألوف مألوفاً.
- **استغرق فى البيئة الجديدة:** أسرع لبقاء الناس، وتعلم خيوط الموقف الجديد. ضم الأنشطة، قم بجولة وادع الناس إلى غداء وقهوة.
- **درّب الموظفين:** اعتد على تعليم الموظفين وتوجيههم. يسمح لك هذا بوضع توقعات واضحة وإرشاد الموظفين إلى كيفية الوفاء بهذه التوقعات. كما يتيح لك منفذاً تتعامل منه بفاعلية مع الموظفين المقاومين.
- **وجّه انتباه إلى الحياة خارج العمل:** التنقل بين العمل والأسرة وغيرهما من الإهتمامات والإلتزامات هو شكل من التكيف.
- اهتم بقضايا الحياة والعمل واستخدم تنقلك بينهما فرصة لممارسة مرونتك.
- **اطلب التغذية المرتدة:** وفّر لنفسك عيناً على ما تعمل، وابحث عن طرق لتلقى التغذية المرتدة (إيجابية وسلبية) من مجموعة مصادر متنوعة.

■ ■ ■

تنمية القدرة على التكيف



عندما تعترف بالخلافات وتحلها بالشكل السليم فإنّك تقلّلها لأقصى درجة، وتصل بالتفاهم المشترك إلى الدرجة المُثلى، وكذلك ستتخذ أكثر القرارات البناءة وتقلل المآسى والأزمات فى حياتك. ولحل أى خلاف، من الضرورى أن تتوافر الرغبة فى ذلك لدى الطرفين.. إنّ هدف الحل الثنائى الأمثل للخلافات هو إيجاد حل يرضى جميع الأطراف المعنية. عندما تحل الخلافات بإستخدام التواصل الأمثل توضع مصلحة جميع الأطراف المعنية فى الاعتبار، ويتم التفاوض للتوصل لأفضل الحلول، ولكن فى الحياة الواقعية أحياناً لا تسفر المفاوضات عن أى اتفاق، فقبل بدء المفاوضات من مصلحتك أن تحدّد خطة الطوارئ الخاصة بك؛ لتلجأ إليها فى حالة الفشل فى التوصل إلى اتفاق وسوف يزيد هذا من قوتك ونفوذك، ويصل بها إلى أقصى حد.

عنما تبدأ المناقشات يجب أن تشترك الأطراف المعنية مباشرة فى الخلاف فقط فى البحث عن حل له. وفى أثناء تلك المناقشات نجد أنّ لإبداء الإحترام لتقدير الذات الخاص بالآخرين أهمية كبرى. ركِّز تماماً على الموضوع، واستمع وأنت تفكِّر بالطريقة المُثلى، وحدّد أفضل تاريخ للمتابعة.

يمكن استخدام المنهج التالى الذى يتكوّن من سبع خطوات:

الخطوة الأولى: حدِّد الخلاف بشكل واضح

- يجب ألا يستغرق هذا أكثر من ٢ بالمائة من وقتك.

الخطوة الثانية: حدّد الغاية الأساسية من الحل

- لماذا أحتاج إلى حل؟ لماذا يحتاج الطرف الآخر إلى حل؟

الخطوة الثالثة: حدّد كل المعلومات التى تحتاجها

- حدّد سبب الخلاف والاحتياجات والاهتمامات والمخاوف الأساسية، والأرضية المشتركة لكل الأطراف المعنية. ربّما تحتاج لجمع بعض المعلومات الإضافية.

الخطوة الرابعة: تعاون مع الخصم من أجل إيجاد الخيارات الممكنة

- فكرة بارعة.. لا تحكم على الحلول فى هذه المرحلة.

الخطوة الخامسة: قيِّم الخيارات المتاحة على ضوء المعلومات التى جمعتها

- ادرس مدى عدالة وعملية كل خيار.
- ادرس كذلك المزايا والعيوب، وقيّم النتائج بالنسبة لكل الأطراف المعنية.

الخطوة السادسة: تفاوض وقرّر وصدِّق على ونفِّذ أفضل الحلول

- ما الذى يمكن أن يمنحوه لى؟ ما الذى يمكننى/ يمكننا أن نمنحه لهم؟ ما أسهل ما يمكننى تقديمه؟ ما أكثر ما يمثل قيمة لهم؟ هل من مصلحتى أن أكشف عن خطتى البديلة المُثلى للطوارئ؟ لتضمن

اتفاقية واضحة، ولكل المهام المتضمنة اطرح بعض الأسئلة التى تبدأ بـ"ما؟ ومن؟ وأين؟ ولماذا؟ وكيف؟ وما أنسب وقت؟" أنشئ أفضل منهج للمراجعة.

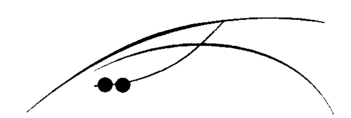
الخطوة السابعة: حدّد أفضل تاريخ للمتابعة

- قيم مدى فعالية الحل على ضوء الخبرات الإضافية والمعلومات المناسبة.

■■■

12

إدارة
الخلافات



مادمت بصدد التعامل مع الناس - على اختلافهم - فإنه من المفضّل أن تقوم بحفر السطور التالية فى ذاكرتك وأن تتصرّف بمقتضاها:

١ - إننا جميعاً محبّون لذاتنا.

٢ - اهتمامنا أكثر بأنفسنا عن أى شىء آخر فى العالم.

٣ - إن كل شخص تلتقى به يريد أن يشعر بأنه مهم وأنه يشكّل شيئاً ما.

٤ - هناك شعور داخل كل إنسان لكى يحظى بتقبُّل الآخرين له وذلك لكى يقدر على تقبّله لنفسه وقبولها.

وقد أثبتت الدراسات العلمية أنّك لو أحسنت التعامل مع الآخرين، فإنّك تكون بذلك قطعت ٨٥٪ من طريق النجاح للوصول إلى هدفك، ولكن كيف يتم بناء علاقات قويّة مع الآخرين؟

يتم ذلك من خلال عدّة خطوات:

الخطوة الأولى:

إشعار الآخرين بأهميّتهم: هناك عدّة طرق تصل بك إلى النجاح فى إشعار الآخرين بأهميّتهم، هى:

١ ـ اقنع نفسك مرّة واحدة فقط ولكن إلى الأبد بأن كل الآخرين مهمّون وليكن اقتناعك هذا مخلصاً وتأكد أن مَن يؤثر فى الآخرين هم أولئك الذين يؤمنون بأهمية هؤلاء الآخرين ويرون فيهم أشخاصاً مهمّين بالفعل.

٢ ـ وجِّه الإهتمام لهم من خلال ملاحظتك إياهم وما يقومون به، فإذا ما فعلت ذلك قدمت مجاملتك إليهم أى تعترف بأهميتهم وبالتالى تقدم دفعة كبيرة لروحهم المعنوية، وعندما يعترف فرد ما بأهميتنا نصبح أكثر وداً وأكثر تعاوناً معه.

٣ ـ أبلغه أنه ترك لديك انطباعاً جيداً، وأمثل طريقة لذلك أن تجعله يدرك أنه قد أثر فيك وأنه قد ترك انبطاعاً فى نفسك، عليه سوف يعتبرك هو وقتها أنك واحد من أذكى خلق الله وواحد من أكثر الناس أدباً ولطفاً فيمن قابلهم فى حياته على الإطلاق، وإياك أن تتعالى عليه وإلا ستكون أغبى وأحمق خلق الله عند ذلك لأنه يشعر وقتها بضآلة نفسه.

الخطوة الثانية:

اجعل شخصيتك جذابة: إن شخصيتك تحقق لك الكثير، فالجاذبية والديناميكية بوسعهما أن يجعلا الآخرين يحبونك، فالناس لا تحب المترددين والفاشلين، ولكن ينجذبون نحو الذين يعرفون عنهم ماذا يريدون ويتوقعون الفوز والواثقين من أنفسهم ويؤمنون بها ويمكن أن يتم ذلك مبدئياً عن طريق:

١ ـ اجعل خطواتك ذات جرأة واثقاً من نفسك وعيناك متطلعتين إلى هدف ما تستطيع أن تحققه لنفسك وبنفسك.

٢ ـ صافح الآخرين بثبات وحزم غير مبالغ فيه، وابتعد عن المصافحة بأيدٍ رخوة فهى سمة من سمات غير الواثقين من أنفسهم وكذلك ابتعد عن المصافحة بأيدٍ قوية جداً، فقد تشعر الآخرين بأنك إمّا أن تكون شخصاً متغطرساً متسلطاً أو أنك تخدعهم بقوة شخصيتك وتتقصك الثقة بنفسك، ارفع رأسك إلى أعلى وافرد كتفيك وامش بخطى واثقة.

٣ ـ اجعل نبرة صوتك تعبِّر عن الثقة حتى يصل إلى الناس قبل أفكارك، فهو الذى يقوم بتوصيل مشاعرك، وعليه يحدد مَن يسمعك هل تتحدث بصوت ينم عن الشجاعة والإقدام أم اليأس والشجن والدموع، وكذلك تكلم بوضوح وبلا تردد.

٤ ـ كن ذا لياقة، فإذا أردت حب الناس كن شغوفاً بهم، فلا تجعل لسانك يخونك قط، فإن القدرة على الكلام مع اللياقة تزيدك طلاوة وتزيد من قوة تأثيرك فى الناس على اختلافهم.

٥ ـ أضف صفة الحماسة إلى شخصيتك وتصرف بحماس وسرعان ما سترى أن ذلك سرى فيمن تتعامل معه، فيعاملك بمثلها وتكسبه.

٦ ـ عليك أن تصبر على الآراء والأفكار التى ترى فى قرارة نفسك أنها غير متفقة معك، فإن من أسرار الشخصية الجذابة الإصغاء الواعى المشوب بالتقدير والعطف لآراء الآخرين، وتقبل الآخرين ودعهم يتمتعون بالإسترخاء عندما يكونون معك.

٧ ـ لابدّ لك من المرح والإشراق والتفاؤل، فلهذا يحبك الآخرون ويلجأون إليك ويحبون صحبتك.

٨ ـ كن ذا مظهر لائق، فالمظهر اللائق يكسبك احترام النفس والإحساس بالثقة والإطمئنان، فالرجل الذى تشيع الفوضى فى هندامه لابدّ أن تشيع الفوضى فى تفكيره كذلك.

٩ ـ لا تكن تقليدياً عند الثناء والمجاملة.

١٠ ـ يجب أن يعرف الآخرون أنك تقدرهم وتقدر قيمتهم وعاملهم على أساس أن لهم قدراً لديك ووجّه لهم الشكر دوماً وأشعرهم بأنك تخصهم بها وحدهم.

الخطوة الثالثة:

أنشئ انطباعاً أوّلياً جيداً لدى الآخرين:

عليك أن تتذكر دائماً أن أول كلمات تنطق بها أو مواقف تتخذها فى البداية إنما تشكل النغمة الأساسية للموقف بصورة مطلقة، ويكون من الصعب بمكان أن تدفع مَن أخذ عنك انطباعاً سيئاً من البداية إلى تغيير فكرته عنك، ولذا لابدّ من:

١ ـ البدء بنغمة أساسها المودة وبالتبعية سيصبح اللقاء ودوداً وجهز اللقاء ليتفق مع طبيعة الهدف.

٢ ـ سوف يتقبلك الطرف الآخر حسب تقييمك لنفسك، فإذا كنت ترى نفسك فاشلاً فهذا يعنى أن تطالب الآخرين بأن يعتبروك فاشلاً ويتعاملون معك على هذا الأساس.

٣ ـ مكّن الطرف الآخر من أن يعرف أنه قد ترك فى نفسك انطباعاً جيداً عنه.

٤ ـ يحكم الآخرون عليك من خلال آرائك فى كل الأشياء مثل عملك ومؤسستك وآرائك فى رئيسك وزملائك ورجالك.. وليس من خلال رأيك فى نفسك فقط.

٥ ـ كن إيجابياً وحوّل جو المقابلة إلى جو إيجابى يكن الإنطباع إيجابياً ولا تفعل العكس.

٦ ـ إذا كنت تريد الإجابة عنها أسئلة ما بـ"نعم"، فلماذا تسأل أسئلة الإجابة عنها بـ"لا".

٧ ـ لا توجِّه أسئلة تعنى ضمناً أنك تتوقع متاعب أو تسعى إليها.

٨ ـ كن بشوشاً ودوداً.

الخطوة الرابعة:

الود الفورى والصداقة السريعة: هل سمعت عن الود الفورى وتكوين الصداقات من أول لحظة، ذلك هو السحر الخاص القادر على إفشاء شعور بالمودة فى الآخرين بسرعة، عليك بـ:

١ ـ عدم الخشية أو الخوف من أن يقوم الطرف الآخر بصدك، قم بالمخاطرة ولا تخف وخذ المبادرة.

٢ ـ تذكر دائماً أن معظم الناس تواقون إلى الود والصداقة مثلك تماماً.

٣ ـ لا تقم بامتهان نفسك من أجل استثارة مشاعر الود فى نفوس الآخرين أو أن تبدو وكأنك تسعى أن تكون جذاباً ولطيفاً.

٤ ـ حافظ دائماً على شيئين هامين: الهدوء والإبتسامة.

والإبتسامة الخالصة الطيبة المريحة الصادرة من أعماقك، والناس يستطيعون أن يميزوا ما بين الإبتسامة الحقيقية الخالصة وبين المزيفة، فإن وجدوا الأولى دفعهم هذا إلى الإحساس بالود والمودة.

الخطوة الخامسة:

انطق الكلمات الجيدة: إن نجاحك غالباً ما يعتمد على ما تملكه من مقدرة على التحدث واختيار الكلمات المناسبة، فكلما كان اختيارك جيداً للكلمات استطعت أن تصل إلى كيمياء الشخصية التى أمامك.

١ ـ إذا كان حديثك مع شخص ما لأول مرة ابدأ بكلمات تبعث على الدفء عن طريق الأسئلة البسيطة أو الملاحظات الواضحة مثل الإسم، الحالة الإجتماعية، العمل، الأحوال الجوية... وستجد من هذا الحديث البسيط أن هناك حديثاً ودياً بدأ مع هذا الشخص وأصبح حديثاً ممتعاً.

٢ ـ دعه يتحدّث عن نفسه بدفعه إلى الكلام وستحصل عندها على لقب المتحدث الجيد اللبق بدون أن تتكلم كثيراً.

٣ ـ لا تستخدم كلمة "أنا نفسى" أو "أنا شخصياً"، بل عليك بـ"أنت نفسك" للطرف الآخر.

٤ ـ وجِّه الأسئلة التى تهم الآخرين: لماذا، أين، كيف؟ كيف استطعت أن تنجح فى هذا؟ ماذا تقوم عندئذ؟... إلى غير ذلك من الأسئلة التى تكسبك سمعة أنك واحد من أمتع المحدثين.

٥ ـ تحدّث عن نفسك عندما يدعوك الطرف الآخر لذلك ولا تفرض نفسك وحديثك عليه.

الخطوة السادسة:

اجذب الآخرين نحو وجهة نظرك: الوضع الطبيعى أنك عندما تصادف رأياً معارضاً لوجهة نظرك هى أن تتناقش وتجادل، وبالتالى تتمنى أن تتغلب عليه بطريقة أو أخرى. المهم أن يقتنع، كما أنه من الطبيعى أيضاً أن نأخذ الأمر بمثابة تهديد وصفعة موجهة لذاتنا، وعلينا أن نقوم بالرد بما ينال من ذاتنا ويتملكنا الانفعال، وقد يصل بنا الأمر إلى التهديد والوعيد والسخرية كما التهوين والتقليل من وجهة النظر الأخرى، كل هذا لا يؤدى إلى الفوز لأنك لا تغير رأى الطرف الآخر بالقوة أو تكسير عظامه.

ولكن عليك بـ:

١ ـ الإستماع والإصغاء الجيد لما يعرض الطرف الآخر لوجهة نظره ولا تقاطعه أثناء عرضه، وأعد عليه بعض النقاط التى قام بعرضها، وإذا انتهى اسأله عما إذا كان هناك ما يحب أن يضيفه، اجعله يشعر تماماً بأنك مهتم بوجهة نظره تماماً.

٢ ـ لا تتسرّع بقول كلمة "لا"، بل خذ لحظة للتفكير وأشعره بذلك حتى تعطى لديه انطباعاً بأنك فكّرت ولم تتسرّع، ولا تزد من مدة التفكير فيظن أنك تتهرّب أو حدث لك نوع من الإرتباك النسبى لما قاله.

٣ ـ ادرس كل النقاط التى يعرضها الآخر وستجد بها بعض نقاط تلتقى بها معه، اعترف بها وسلم بصحتها، وليس من المفيد أن تعارضه فى كل النقاط التى تحمل وجهة نظره، وعندما ترى أن جميع نقاطه ووجهة نظره غير صحيحة لديك وافقه على بعض النقاط البسيطة وغير الهامة وعندما سيصبح لديه ميلاً أكثر للتسليم بوجهة نظرك.

٤ ـ عندما تبدأ فى عرض وجهة نظرك كن هادئاً ولا تنفعل ولا تهدد ولا تلوح باستخدام القوة.

٥ ـ إذا قمت بتغيير وجهة نظر الطرف الآخر دعه يحفظ ماء وجهه ولا تحرجه وإلا فلن يخرج عن نطاق وجهة نظره السابقة وافترض أمامه أنك لو كنت مكانه لتبنيت وجهة نظره فى ظل ما كان متوافراً من معلومات، وحاول دائماً أن تجد مبرراً لوجهة نظره أو لخطئه إن كان مخطئاً.

الخطوة السابعة:

امدح الآخرين وأثن عليهم: عليك أن تعرف أنّ المدح والثناء لهما مفعول المعجزة فى النفس البشرية، فالجميع يستجيب لهما ويسعد بهما

وتهيم روحه فى السماء من فرط الرضا والإنبساط، كل هذا يتم وبكلمات بسيطة فقط:

١ ـ اجعل مدحك صادقاً وغير روتينى وخص مَن تمدحه به ولا تداهنه أو تتملقه.

٢ ـ عبِّر عن مدحك بوضوح ولا تتردد ولا تفترض أنه يعرف أنك تمدحه.

٣ ـ إذا كانت مجموعة من الأفراد ليكن مدحك لهم فرداً فرداً وبأسمائهم وليس مدح بالجملة "شكراً لكم جميعاً".

٤ ـ انظر إلى مَن تمدحه وتطلع إلى عينيه.

٥ ـ ابحث عن عمد عن الأشياء التى يمكن أن تمدح عليها الغير.

٦ ـ صب مدحك على الشىء الذى قام به الشخص وليس الشخص ذاته، فالأول يمكنك من الحصول على مزيد من النتائج والأخير يشعر مَن تمدحه بالمجاملة والإحراج والزهو.

الخطوة الثامنة:

انتقد ولكن بدون حرج: مَن منّا لا ينتقد غيره من الناس؟ الكل يتفانى فى نقد الآخرين وتحت مسمى كل الدوافع: المصلحة العامة، المصلحة الخاصة، التقليل من شأن الآخرين، تصيد الأخطاء.. كل شىء مباح للنقد. المهم هو كيف تقلل من شأن هؤلاء؟

بالتأكيد هذا على غير الصواب، فإذا أردت أن تنقد شيئاً ترى فيه خطأ ما وتريد أن تصوب هذا الأمر لفاعله فعليك أن تتقن فن النقد وغرضه الأساسى هنا هو إبقاء مَن تقوم بنقده فى طريقه الصحيح لا يعدل عنه ولا يغيره نتيجة لنقدك، ولإتقان فن النقد ست درجات:

الأولى: السرية

إذا كنت تريد حقاً أن تصحح الخطأ وترى العمل فى مساره الصحيح، عليك بنقد المخطئ سراً. فإنك إن نصحته جهراً فقد فضحته والمرء يقبل النصيحة ولا يقبل الفضيحة حتى ولو كانت لديك أسمى الدوافع والقيم والحق فى النقد. تذكر فقط لو كنت أنت المنتقَد فكيف يكون حالك لو قام أحدهم بنقدك علانية، فهل كنت ستصمت وتلتزم تنفيذ ما سمعته أم ربما تبحث عن مبررات تؤكد بها ما تفعله وربما تثور فى وجه منتقدك وتسبه؟

إذا أردت أن يُفعل بك ذلك فهذا شأنك، أما الآخرون فعليك أن تنصحهم سراً وإلا فالويل لك ولا تلومنّ إلا نفسك.

الثانية: الكلمة الطيبة

كلما كنت رقيقاً فى كلامك طيباً فى حديثك لان لك الناس، فما بالك لو قدّمت المدح والثناء لمن تنتقده فكيف سيكون الحال؟ هنا إذا فعلت ذلك فقد ملكته دون رقٍ أو عبودية فقلبه معك وعقله لك. افعل به الآن ما شئت لتصحح مسار العمل المنشود فهو طوع يمينك. وإذا فعلت العكس وبدأت بذمه والكيل له، فلا تلومنّ إلا نفسك.

الثالثة: انقد العمل وليس صانع العمل

إذا كنت تبغى الإصلاح بالنقد فأنت هنا تهتم بالعمل وبالتالى نقدك يجب أن ينصبّ على العمل المؤدَّى وليس على الذى أدّى هذا العمل.. أى عليك أن تركز على التصرف وليس على الشخص، فإذا فعلت ذلك فقد رفعت من قدره وشددت من أزره لتحسين عمله وليس لزيادة سلبياته ويمكن أن تختبر نفسك: هل توجه النصح والنقد لتتشفى ممن عمل هذا العمل وتتصيد له الأخطاء أم أنك حقاً تسعى نحو الفعالية والفاعلية فى العمل؟

الرابعة: قدِّم الحلول

ما الهدف من نقدك للعمل وما الذى تعلمه من هذا النقد فى عمله؟ فهو لو كان يدرك صحة أداء العمل ما كان له أن يخطئ فيه، دورك هنا أن تعطى وتقدم له الطريقة الصحيحة للعمل وكيف يتجنب حدوث هذا الخطأ مرة أخرى.

وإياك أن تكون ناقداً ساخطاً على الدوام وجهك لا يعرف الإبتسامة.

ولا تقول لمن تنقده "اتصرف المهم عليك أداء هذا الشىء بالطريقة الصحيحة"، أنت هنا لست بمسؤول عن هذا الشخص وليس لك حق نقده، فكما لا يعرف هو كذلك أنت، فلا تعرِّض نفسك للحرج.

الخامسة: انتقد مرة واحدة للخطأ الواحد

إذا قمت بالنقد مرة واحدة لأحد الأخطاء فلا غبار عليك، ولكن فى الثانية أعطيت لمن تنقده مبرراً للدفاع عن نفسه بالخطأ، وفى الثالثة سيتفنن فى أن يغيظك وينكد هو عليك، وفى الرابعة سيسخر منك، وفى الخامسة سيعلن للجميع أنك تنتقده وأنه لا يستمع لك، وفى السادسة سيفكر فى أن يقوم بطردك من المكان الذى تقف فيه الآن، وفى السابعة سيفكر فى التعرض لك إما بالضرب المبرح أو أن يترك لك المكان بعد أن يقوم بتخريبه.

تذكر شيئاً واحداً أنه طالما تسعى نحو الوصول لعمل جيد وليس الفوز فى معركة مع شخص ما يقوم بهذا العمل، الفت نظره مرة واحدة فقط لما يفعله من خطأ وبنفس الشروط السابقة وإلا فـ...

السادسة: اختم نقدك بإبتسامة

المقصود بالإبتسامة هنا أن يشعر مَن تنتقده بالودّ والحبّ والصفاء من جانبك وأنك تدرك أن ما فعله عن دون قصد وليس متعمداً وليست

ابتسامة صفراء خبيثة ماكرة أو ابتسامة بلاستيكية لا لون لها أو طعم أو إحساس.

اربت على ظهره فى ود وحنان وليس رفسه فى قدمه ولا تهدد أو تتوعد واطلب منه التريث والهدوء فالعمل فى حاجة إليه فهو ابن الشركة وأنت أخوه وليس عبداً عند الشركة وأنت سيده ومولاه.

إمّا أن تنقد الغير فى سرية وبكلام طيب وتركز على العمل فقط مع تقديم الحلول للأخطاء وبحنان بالغ وود غير مفقود، وإمّا أن ينفرط العقد منك ولن تستطيع جمعه مرة أخرى.

إن فعلت النقد بفن كسبت إلى جانبك رجالاً كثيراً، وإن نقدت شخصاً واحداً بطريقة خاطئة التف حولك الرجال ليوسعوك سلقاً بأفواههم وسحقاً بأقدامهم، فأنت عدو لهم.

إن نقدك للغير يمكن أن يمكنك من جذب الناس حولك أو يجعلهم أعداءً لك، فانظر هل تسلح جيشك بالأعداء من رجالك أم تسعى نحو تعلم فن النقد دون تجريح.

■ ■ ■

13

فن بناء العلاقات



كيف تخرج أفضل ما فى الآخرين فى أحلك الظروف؟

لا تظهر القدرات الإدارية والقيادية الحقيقية للقائد أو المدير فى ظل الظروف الجيدة ولا حتى الظروف العادية وإنما تظهر القدرات الحقيقية فى ظل الأزمات والمشكلات الصعبة.

وللسلوك البشرى أنماط تختلف وتتباين كثيرا متأرجحة بين قطبين شديدى التنافر وهما القطب الموجب (العنف والعدوانية) والقطب السالب (السلبية الشديدة واللامبالاة) من جهة أخرى وبالطبع بينهما درجات مختلفة من السلوك المتدرج من الاعتدال إلى الإيجابية أو السلبية. وتجد أن الأشخاص الطبيعيين هم الذين يتعاملون بثقة واعتدال وتوازن فى الظروف الطبيعية ويلتزمون الوسط فى تعاملاتهم مع الآخرين.

والمبالغة فى السلوك تعتبر رد فعل طبيعى لتعرض المرء لضغوط ما فيظهر ذلك بشكل طبيعى على سلوكه فإن كان انطوائيا فسيصبح أكثر سلبية وتتكون لديه رغبة فى الانطوائية وإن كان شديد الثقة بالنفس فإنه يميل إلى التعبير عن نفسه بصوت أعلى، وتنحصر الأهداف التى يسعى إليها الناس فى محورين أساسيين هما:

محور العمل ومحور العلاقة بالآخرين.

فى جانب العمل تتركز الأهداف فى هدفين رئيسين هما:

١ ـ إنهاء العمل بأسرع طريقة

٢ ـ إتقان العمل بأقل مجهود.

وفى جانب العلاقة بالناس يتلخص الهدفان فى:

١ ـ مجاراة الناس ومسايرتهم

٢ ـ الحصول على ثنائهم وانتزاع إعجابهم.

حين يتعرض الإنسان لخطر يتعلق بهدف يسعى لتحقيقه فإن ذلك يؤثر على سلوكه الطبيعى ويتغير هذا السلوك تبعا لمقدار سيطرته على نفسه، ويتحرك نحو المبالغة سواء سلبا أو عدوانا، وحين تخرج الضغوط أسوأ ما فى الناس فإنها تحولهم لأنماط سلوكية يصعب التعامل معها.

طرق التعامل مع الشخصيات صعبة المراس:

١ ـ أن ترضى بالأمر الواقع وأن لا تفعل شيئا:

فيجب عليك هنا محاولة التأقلم مع هذا الشخص دون اللجوء لشخص آخر لا يستطيع أيضا أن يفعل شيئا وعدم فعل شئ هو أمر خطير فالإحباط والغضب يتراكم مع الوقت ويؤدى للانفجار.

٢ ـ أن تهرب من المشكلة:

الإيمان بأنه من المستحيل إيجاد حلول لكل المشاكل وعليه يجب أن تعلم أن هناك مشاكل بدون حلول أو مشكلات لا تستحق عناء البحث عن حل فيكون الهروب من المشكلة هو حلا معقولا جدا.

بإمكانك محاولة تفهم الدوافع التى أدت بالآخرين لهذا السلوك إذا استمر الشخص فى تصرفاته ومن المعلوم أن تغييرنا لأنفسنا أسهل بكثير من تغييرنا للآخرين لأمور:

أولا: لأن تغييرنا لأنفسنا قد يؤدى لتغيير تصرفات الآخرين تجاهنا.

وثانيا: لأن من الممكن أن يؤدى التغيير إلى تحريرنا من ردود الأفعال التقليدية التى تعودنا ممارستها ومن الأهمية تغيير السلوك لتوفير الإرادة والمرونة لاختيار الحل.

٣ ـ أن تعامل الشخص المزعج بطريقة جديدة:

فكلما اجتهدت فى إسعاد الآخرين اجتهدوا هم أيضا فى إسعادك والعكس، فكما أن هناك لديهم القدرة على إزعاجك فكذلك أنت تستطيع إزعاج الآخرين، ومن الأفضل اللجوء للحلين الآخرين حتى تنمى مهاراتك فى التعامل مع الآخرين فتصبح الشخص الذى يلجأ إليه الجميع ولابد من أجل تحقيق ذلك أن تتعرف على أنماط السلوك الصعبة التى نواجهها عادة فى حياتنا اليومية،

وهناك عشرة أنماط سلوكية تمكننا من تصنيف الشخصيات الإيجابية والسلبية التى نقابلها فى الحياة العملية:

النماذج العدوانية للسلوك:

الشخص الدبابة:

لديه ثقة زائدة فى النفس وأثناء تعرض أهدافه للخطر يلجأ للمواجهة الصريحة محطما الشخص الذى تسبب فى المشكلة من وجهة نظره، فهذا النمط من السلوك لا تسيره دوافع شخصية ضدك ولكن هدفه الرئيس إنهاء المهمة بأسرع وقت وأفضل طريقة.

كيفية التعامل مع الدبابة:

سيعتبرك الدبابة جزءا من الهدف ولكنك لست الهدف نفسه ولكنه يظن أنك سبب كل المتاعب وتعطيل كل الأوراق، أو أنك تعيق عمل الإدارة كلها ولأنه يريد إنهاء المشكلة بأى ثمن فلا بد من إبعادك عن الطريق.

ردود الفعل العادية تجاه الدبابة:

١ ـ الهجوم المضاد بنفس القوة.

٢ ـ محاولة تبرير الموقف.

٣ ـ أو الصمت التام والابتعاد عن فوهة المدفع.

هدفك الجديد:

هو الحصول على احترام الدبابة دون الاضطرار لاستخدام المدفعية المضادة.

الخطة:

١ ـ أول خطوة هى الاحتفاظ بالثبات فى الموقف فلا تقف إذا كنت جالسا، وتنفس ببطء وهدوء واترك الدبابة يفرغ كل ما فى جعبته.

٢ ـ قاطع الهجوم إذا زاده عن حده: كأن تبدأ فى النداء عليه باسمه عدة مرات وبصوت عال وبحزم دون استخدام أى نبرة حتى تحصل على انتباهه.

٣ ـ أعد على أسماعه ملاحظاتك التبريرية بسرعة واقتضاب فهذا يوضح له أنك كنت تستمع وتفهم وتركز على إنهاء المهمة.

٤ ـ صوب على الهدف الرئيس وأطلق النار على الهدف: فى جملتين صغيرتين لخص ردك على الاتهامات وبالطبع مسبوقين بجملة توضح أن هذا هو وجهة نظرك الشخصية فى الموضوع.

٥ ـ السلام المشرف: اجعل هناك فرصا لعودة العلاقات مع الدبابة فلا تغلق الباب أمام فرص السلام وأعطه فرصة للتراجع بكرامة.

أما إذا كانت اتهامات الدبابة لك صحيحة فأسرع طريقة لإنهاء الهجوم هى:

١ ـ الاعتراف بالخطأ.

٢ ـ اذكر بسرعة ما تعلمته من التجربة.

٣ ـ تعهد أمامه بعدم تكرار هذا الخطأ مستقبلا.

القناص:

هناك من الناس من يتصيد الأخطاء للآخرين ويسمعهم التعليقات اللاذعة مستهزئا بآرائهم فى الأوقات التى يحتاجون فيها بشدة للثقة بالنفس.

الأهداف غير المعلنة لسلوك القناص وتأثيرها على سلوكه:

(أ) قد يكون من أهداف القناص إنهاء العمل فى أسرع وقت ولذلك يلجا للطلقات الخفية حتى يقضى على المعارضة بسرعة ويصل إلى هدفه.

(ب) محاولة الحصول على اهتمامك وجذب انتباهك عن طريق السخرية اللاذعة ودافعه الرئيس فى ذلك هو البحث عن مودتك واهتمامك.

ردود الفعل العادية تجاه القناص:

١ ـ لا تظهر للآخرين أنك تشعر بالحرج.

٢ ـ لا تحاول الرد بنفس الطريقة.

٣ ـ لا تنسحب وتختبئ داخل موقعك.

هدفك الجديد:

إخراج القناص من مخبئه كى يواجهك وجها لوجه.

الخطة:

١ ـ التوقف عن الحديث وتكرار كلماته بنفس طريقته فيؤدى ذلك عادة إلى إحراجه وإضحاك الآخرين.

٢ ـ توجيه أسئلة واضحة: مثل أن تستفسر عن علاقة بين كلامه وبين الموقف محتفظا فى الوقت نفسه بالبراءة والهدوء الشديد على وجهك.

٣ ـ إذا كان رد فعل سلوكك مع القناص هو العدوانية فتعامل معه مثلما تعاملت مع الدبابة.

اخرج فى دورية استطلاعية:

كأن تحدد لقاءشخصيا مع القناص لتحاول معرفة السبب الذى يدفعه للسخرية منك وأثناء هذا اللقاء نفذ الآتى:

(أ) ابدأ بتذكيره بما قال.

(ب) اسأله عن سبب ما قاله.

(ج) إذا كان رد فعله الصمت فخمن عدة أسباب قد تكون هى السبب الحقيقى فإذا نجحت فى الوصول لهذا السبب فسيتكلم جاذبا أطراف الحديث ساردا كل التفاصيل.

(ج) استمع دون مقاطعة ثم اشكره على صراحته.

(هـ) وضح له أى معلومات قد تزيل ما التبس عليه من مواقف أو اعتذر له لو كنت حقا مخطئ.

(و) اقترح وسيلة بناءة للتعامل معه فى المستقبل:

واطلب منه مباشرة إخبارك بما يضايقه منك لأنه يهمك كثيرا لتحسين مستوى العلاقة.

أما إذا كان هدف القناص هو الحصول على اهتمامك، فيمكنك أن:

١ ـ تعالج الموقف بينك وبينه فى خصوصية.

٢ ـ تخبره بصراحة بأن تعليقاته تضايقك.

٣ ـ تبدى إعجابك به إذ حاول الحصول على اهتمامك بطريقة إيجابية.

ذو العلم الواسع:

وهو يملك معرفة عميقة وكفاءة كبيرة ولذلك فهو شديد الثقة بالنفس ويملك التعبير عما يريد بوضوح.

أهداف صاحب العلم الواسع:

هو يملك هدفا رئيسيا وهو إنهاء العمل على أفضل وجه ولهذا فهو يميل إلى السيطرة ولا يحب المعارضة الفعل العادية تجاهه:

فقد يثيرك سلوكه ويؤدى بك ذلك إلى:

- قد تحاول التشبه به فى رفضه آراء الآخرين لمجرد معارضتها لآرائك
- ضيق افقه من وجهة نظرك قد تؤدى بك إلى احتقاره.
- شعورك بالإحباط لأن آرائك لن ترى النور أبدا.

هدفك الجديد:

أن تجد طريقا لأفكارك الجديدة.

الخطة:

١ - الاستعداد الجيد قبل تقديم الفكرة وذلك بدراسة كل التفاصيل فلا تترك فرصة لواسع العلم أن يكتشف خطأ يبرر به رفضه للفكرة كلها.

٢ - ردد حديثه باحترام: عليك أن تعيد على مسامعه باختصار واحترام شديدين رأيه فى الموضوع حتى تثبت له احترامك واقتناعك بما يقول.

٣ ـ قدم له الطمأنينة إلى أنك توقر وتحترم رغباته وشكوكه:

٤ ـ اعرض رأيك بطريقة غير مباشرة.

(أ) استخدم ألفاظا مثل: ربما يحتمل لتشعره بأنك لا تحاول فرض رأيك عليه.

(ب) استخدم ضمير نحن بدلا من أنا حتى لا يبدو الموقف كما لو كان تحديا بينك وبينه.

٥ ـ أكد له اعترافك بريادته وتفوقه وتأكد انك باعترافه هذا تفت ثغرة فى جدار الصلف والغرور مفسحا مكانها موضعا لفكرتك.

٤ ـ المتعالم الذى يدعى المعرفة: وهو شخص يملك قدرا ضئيلا من المعرفة ولذلك فهو يحسن التأثير على الناس فى البداية.

أهداف مدعى المعرفة وتأثيرها على سلوكه:

الحصول على الثناء والإعجاب ولذلك فهو يميل إلى الاندفاع للتأثير على الآخرين.

ردود الفعل العادية تجاه مدعى المعرفة:

قد يدفعك اكتشافك بأن الشخص المتحدث متعالم يدعى المعرفة إلى العنف فى الرد عليه مما يستفزه ويدفعه للمبالغة أكثر فى ادعاءاته.

هدفك الجديد:

اصطياد أفكاره السيئة وإبعادها عن الطريق.

الخطة:

١ ـ أعطه بعض الاهتمام الذى يبحث عنه

(أ) أعد ملاحظاته بحماس.

(ب) أوح له بأنك مقتنع بأن نواياه حسنة وأنه يريد المساعدة حقا.

٢ ـ **اسأله عن أشياء محددة:** هو عادة يتكلم بتعميم شديد فحاول سؤاله عن شئ محدد مع الحرص على أن تبدو فى غاية البراءة والجدية وذلك سيجعله لا يحير جواباً

٣ ـ **تحدث عن وقائع ملموسة:** بعد وقفه عن الثرثرة وابدأ بسرد الوقائع واظهر أى مستندات تؤكد كلامك.

٤ ـ **افتح له بابا للخروج من المأزق:** قل هل مثلاً ربما لم تتح لك الفرصة للاطلاع على كل هذه المستندات ولذا كان لك رأى مغاير.

(أ) ادعه للقاء خاص وواجهه بهدوء بما يفعل، ووضح له النتائج السلبية لسلوكه.

(ب) إذا أحسن مدعى المعرفة أداء شئ فاغمره بالثناء الذى يستحقه فسماع المديح والإعجاب هو الدافع الرئيسى لسلوكه.

٥ ـ **القنبلة اليدوية:** وقتما تتراكم الدوافع والأسباب لدى الشخص القنبلة ينفجر القنبلة فى كل اتجاه محطما كل شئ ولأتفه الأسباب.

الهدف الرئيسى للقنبلة وتأثيره على سلوكه:

ويكون عادة هدف القنبلة هو الحصول على الثناء والاهتمام، فإذا قوبل القنبلة بالامبالاة فإنه يشعر بالاستياء الذى يتراكم بداخله دافعا إياه لانفجار فى وقت لا يتوقعه أحد.

ردود الفعل العادية تجاه القنبلة:

ربما دفعك انفجار القنبلة إلى:

١ ـ انفجار مضاد.

٢ ـ انسحاب من المعركة وشعور بالكراهية للقنبلة

٣ ـ الهروب من المواجهة.

هدفك الجديد:

السيطرة على الموقف حين يفلت زمام القنبلة.

الخطـة:

١ ـ اجذب انتباهه إليك إذا انفجر القنبلة فعليك أن:

(أ) تنادى عليه باسمه عدة مرات وبصوت أعلى من صوته.

(ب) احتفظ بنبرة صوتك ودودة ومعبرة.

٢ ـ خاطب العواطف:

(أ) أظهر اهتمامك الحقيقى بمشكلته.

(ب) استمع بدقة لتحدد سبب الانفجار: كثيرا ما توضح العبارة الأولى السبب الرئيسى فى الانفجار.

(ج) أعد السبب الرئيس على مسمعيه.

(د) طمئنه إلى أنك تهتم:

وليكن من كلامك له (نحن نهتم بالمشروع الذى أعددته ولا يجب أن تشعر أبدا أننا نتجاهل مجهودك الكبير ولكن هذا التصرف المبالغ فيه لا يليق بك فأنت من خيرة الموظفين ويجب أن تكون تصرفاتك على مستوى عال من الرفعة والحكمة)

ويعرف هذا بأسلوب الإيحاء الإيجابى.

٢ ـ هدئ من حدة الموقف.

٣ ـ إذا أحرزت نجاحا فى الخطوة السابقة ستجد أن القنبلة اهتز لثوان وبدأ يتراجع، وهذه هى فرصتك لكى تهدأ من سرعة كلامك وتخفض من نبرة صوتك حتى يمر الموقف بسلام.

٤ ـ استراحة قبل مناقشة الموقف: كأن تقول له مثلا (أرجو أن تهدأ الآن وسنناقش هذا الموضوع فى مكتبى بعد ساعة بالضبط).

الوقاية من انفجار القنبلة:

(أ) وجه للقنبلة سؤالا وهو هادئ عن الأشياء التى استفزته. وابدأ بذكر الهدف الإيجابى من فتح الموضوع مبينا انك ترغب فى وضع نهاية حاسمة للموضوع.

(ب) اطرح أسئلة مختلفة بعضها يتطلب الإجابة بنعم أو لا وأخرى مفتوحة حتى يتسنى له أن الانطلاق فى الحديث على سجيته مفضيا بمكنون نفسه.

(ج) فإذا كان القنبلة أحد مرءوسيك فألحقه فى برامج تدريبية لتنمية مهاراته فى العمل مع الفريق.

الشاكى الباكى:

هو الشخص الذى يهوى الشكوى من كل شئ وأى شئ لعدم رضائه عن كل شئ وهو بذلك يشيع جوا من السلبية تنفر منه الآخرون وتبعدهم من حوله.

الهدف الرئيس للشاكى وكيف يؤثر على سلوكه:

دائما تكون المثالية هى محور حياة الشاكى وربما كان الكمال المطلق هدف لا يمكن الوصول إليه ولذلك فهو غير راض على الدوام.

ردود فعلك المعتادة تجاه الشاكى وكيف يؤثر على سلوكه:

من المتوقع أن تدفعك شكوى الآخرين إلى:

(أ) أن تبدأ بالشكوى معه.

(ب) أن تعترض على ما يقول.

(ج) أن توافق على ما يقول فيتمادى فى الشكوى.

(د) محاولتك حل مشكلته.

(هـ) أن تتساءل لماذا اختارك أنت بالذات ليشكو إليك.

هدفك الجديد:

تتحالف معه بهدف حل مشكلاته بطريقة إيجابية

الخطة:

١ ـ الاستماع إلى القصة مع محاولة تحديد نقطها الأساسية.

٢ ـ مقاطعة سرد القصة فى بعض المراحل مع طرح أسئلة توضيحية.

٣ ـ إعادة توجيهه إلى الاهتمام بالحلول الممكنة

(أ) سؤاله عن نقطة معينة: ماذا أنت فاعل فى هذا الأمر؟

(ب) إذا قال لا أعرف، قل له: اقترح عدة حلول وسنحاول ـ معا ـ المفاضلة بينها.

(ج) لو طرح حلولاً غير منطقية قل له: "هذا مستحيل ووضح له الأسباب، واسأله أن يقترح حلولاً أخرى

(د) عند تكرار اقتراحه للحلول غير الممكنة اطلب منه إثبات فاعليته فى تطبيق هذا الحل.

٤ ـ تحدث معه عن المستقبل كأن تحدد له مدة زمنية محددة للمناقشة فإن توصلت للحل حدد جدولا زمنيا لتنفيذ الحل.

٥ ـ إذا لم تفلح جميع محاولاتك لإنهاء حالة الشكوى فيجب أن تضع حدا للشكوى وذلك عن طريق إخباره بحقيقة كونه يفكر دائما فى طرح المشكلات ولا يفكر أبدا فى طرح الحلول.

المتردد الرافض:

وهو شخصية متشككة فى كل شئ تتصيد الأخطاء فى كل مشروع ليرفضه.

الهدف الكامن للمتردد وكيف يؤثر على سلوكه:

كل تركيزه ينصب على عدم الاهتمام بأفكار الآخرين وخوفه من خيبة الأمل فى اجتياز التجربة يدفعه للبعد عن المخاطر، فإذا أخطأ هو أو أحد من العاملين معه أصيب باليأس سريعا ونقده الدائم للغير يبعد عنه الناس مما يزيد من إحساسه باليأس.

ردود الفعل المعتادة تجاه المتردد الرافض:

السلبية تدمر الروح المعنوية وتؤدى إلى تجميد التطوير والرافضين لا يقصدون أبدا إزعاج الآخرين، فهم على قناعة بأن الوضع ميئوس منه ولا أمل فى التغيير.

هدفك الجديد:

مساعدة المتردد ليتحول من شخص يتصيد الأخطاء إلى شخص يدرك الأسباب الكامنة وراء ارتكاب الأخطاء.

الخطـة:

١ ـ لا تقاوم التيار: اسمح له بأن يتحدث أولا بسلبيته المعتادة ولا تعارضه.

٢ ـ استخدمه كمصدر هام للمعلومات: فطبيعته المتشككة تجعله ن أقدر الناس على رؤية كل المصادر المحتملة للمشكلات.

٣ ـ أمهله لفترة واطلب منه العودة بعد التفكير بهدوء قد يغير من موقفه الرافض.

٤ ـ استخدم معه أسلوب الإيحاء المضاد.

٥ ـ عامله بأسلوب الإيحاء مثل الأطفال الذين يتسمون بالعناد فالضد يظهر حسنه الضد.

٦ ـ اعترف بنيته الحسنة: تصرف كم لو كنت تعرف أن أسلوبه الناقد هدفه أساسا تجنب الأخطاء المحتملة لأنه ينشد الكمال.

السلبى الصامت:

وهو شخص يميل للانطواء ويصعب عليه التعبير عن آرائه، فكلما ازدادت الضغوط عليه قلت استطاعته فى التعبير عن نفسه بأى وسيلة كانت.

الهدف الكامن وكيف يؤثر على سلوك السلبى الصامت:

هناك نوعان من الصامتين:

(أ) أحدهما محور حياته الناس فهو لديه رغبة فى مجاراتهم ولكن عند الضغط عليه يلجأ للصمت.

(ب) النوع الثانى يرغب فى إنهاء مهامه بأفضل طريقة وحين يتعرض لأخطاء الآخرين يلجأ للصمت كوسيلة للاحتجاج.

ردود الفعل العادية تجاه السلبى الصامت:

أحيانا قد تلجأ للعصبية والعنف معه وذلك لإقناعه بالكلام، ولكن لا بد أن تعرف كيف تصبر عليه.

هدفك الجديد:

ـ حفزه على الكلام.

الخطــة:

١ ـ خصص مساحة كافية من وقتك تقضيها معه دون محاولة لاستعجاله أو الضغط عليه واعلم أن مثابرتك وإصرارك سيدفعه فى النهاية لإعطائك ما ترغب حتى يتخلص من إلحاحك.

٢ ـ وجه له أسئلة لا تحتمل الإجابة بنعم أو لا وتتطلب شرحاً للرد عليها وارسم على وجهك علامات لتوقع الإجابة كأن ترفع حاجبك قليلاً وتميل إلى الأمام باتجاهه كما لو كنت تنتظر إجابة. انظر إلى الصامت فى عينيه مباشرة ولا تستسلم بسهولة. إذا لم يعطك إجابة واستمر فى صمته أعد عليه السؤال مرة أخرى. لو قال لك: لا أعرف، قل له: "تخيل بعض الإجابات لهذا السؤال وعبر فقط عما تتخيل.

٣ ـ أضف بعض المرح للموقف: اقترح بعض الإجابات الغريبة إذا طال صمته فتنتزع من الصامت ضحكة وتكسر بذلك الحاجز بينكما، فإذا استمر فى قوله لا أعرف اقترح أنت إجابة غير متوقعة تدفعه بها لإجابة معقولة للدفاع عن نفسه.

٤ ـ خمن أنت الإجابة: إذا تمسك بالصمت فحاول أنت تخمين عدة إجابات لسؤالك واسردها عليه ولو ذكرت السبب الحقيقى فستجده يلتقطه ويكمل سرد بقة التفاصيل:

ـ تحدث معه عن المستقبل:

وأخبره بالتأثير النفسى الذى يحدثه حجبه للمعلومات على سير العمل الذى يرغب فى إنهائه على أفضل صورة.

ـ الحذر من وعد الصامت بأشياء لا تستطيع تنفيذها.

المتـردد:

هو شخص يعجز عن اتخاذ القرارات فى الوقت المناسب فهو غالبا ما يرى السلبيات فى كل خيار فيخشى من الاختيار خشية الوقوع فى الخطأ.

الهدف الكامن وكيف يؤثر على سلوكه:

هدفه هو مسايرة الناس ولذلك هو يخاف الاختيارات التى قد تغضب مشاعر أى شخص.

سلوكك العادى معه: المتردد يسبب لك العصبية ونفاذ الصبر وأى محاولة للضغط عليه لاتخاذ قرار تدفعه للمبالغة فى التردد.

هدفك الجديد:

مساعدته على اتخاذ قرار مناسب وذلك بتقديم خطة له يتبعها.

الخطـة:

١ ـ عدم الضغط عليه ليصل إلى قرار ولكن اطلب منه الاسترخاء والوثوق فى أن قراره لن يؤثر على مستقبله تأثيرا سلبيا.

٢ ـ حاول اكتشاف الصراعات التى تدور بداخله، وحاول كشف كل الاحتمالات التى تدور فى ذهنه بخصوص القرار.

٣ ـ علمه كيفية استخدام أسلوب (بن فرانكلين) لاتخاذ القرار وهو يتلخص فى كتابة ورقة سلبيات وإيجابيات كل قرار ثم مقارنة الأوراق للوصول للقرار الأكثر إيجابية.

٤ ـ عندما يصل المتردد إلى قرار فعليك أن تطمئنه وتؤكد له أنه لا يوجد قرار مثالى خالى من الأخطاء.

٥ ـ حاول تقوية العلاقة بينك وبينه وكن على استعداد لإعطائه جزءا من وقتك.

الإمعـــة:

وهو ذلك الشخص الذى لا يقول لا حتى لو أراد قولها يوافق الجميع ويعدهم بتنفيذ طلباتهم دون أن يفى بوعوده.

الهدف الكامن وكيف يؤثر على سلوك الموافق دائما:

رغبته فى مسايرة الناس والحصول على رضائهم هى من يجعله يعد الجميع دون تفكير فيما هو ممكن وما هو غير ممكن ويظن أن من حقه فى المقابل أن يحصل على الحب والتقدير، ولكن عدم وفائه بوعوده يسبب استياء الناس منه.

ردود الفعل العادية تجاه الإمعة:

بالتأكيد سيكون رد فعلك هو الغضب واللوم إذا ما وعدك بشئ ولم يقم بتنفيذه بينما هو فى أمس الحاجة لأن تهتم به وتعلمه كيف ينظم وقته.

هدفك الجديد:

الحصول على تعهدات يمكن الوثوق بها.

خطتك:

١ ـ تشجيعه على الصراحة وإشعاره بالأمان والثقة

٢ ـ الاستماع إليه جيدا واستوضاح وإعادة ما يقوله على مسامعه.

٣ ـ ساعده على تخطيط يومه وإنتاجيته وذلك بمناقشة وسائل التغلب على المعوقات لتنفيذ الوعود معه.

٤ ـ فى نهاية حديثك معه قل له: "فى المرة القادمة، كيف ستتصرف لو قطعت وعداً ولم تتمكن من تنفيذه ثم استمع إلى إجاباته واطلب منه الالتزام بها بكلمة شرف.

■ ■ ■



14

فـــن التعامل مع مَن

لا تطيقهم..!

هل جلست من قبل لتفكر فى أن الكلب هو الحيوان الوحيد الذى ليس عليه أ، يعمل ليكسب عيشه؟ فالدجاجة عليها أن تبيض، والبقرة عليها أن تدر لبناً، والكناريا عليها أن تغنى، أما الكلب فيحصل على عيش دون مقابل سوى الحب.

وعندا كنت طفلاً فى الخامسة من عمرى، اشترى أبى كلباً صغيراً ذا شعر أصفر مقابل ٥٠ سنتاً، وكان هذا الكلب هو الذى يوفر لى جواً منالمتعة اوالسعادة خلالطفولتى ,فكل ظهيرة، وعندما تعلن الساعة الرابعة والنصف تقريباً، كان يجلس أمام الحظيرة وهو يحدق بعيينيه الجميلتين نحوالطريق دون أ، يحول عينيه، وبمجرد أ، يسمع صوتى أو يرانى وقد جئت بدلو العشاء وأنا أهزه يميناً ويساراً كان ينطلق نحوى كالرصاصة وهو يسابق نفسه صاعداً التل لاهثاً، ثم يعبر لى عن تحيته من خلال قفزاته المليئة بالمرح، ونباتحه المفعم بالنشوة والسعادة،

وكان " تيبى " رفيقى الدائم خلال خمسة أعوام ,وبعدها، وفى ليلة مأساوية لن أنساها أبداً، قتل تيبى على مسافة عشرة أقدام من رأسى، قتله البرق، وكانت وفاة تيبى هى مأساة صباى.

فها أنت يا تيبى لم تقرأ كتاباً فى عمل النفس، ولم تكن بحاجة لذلك، وكنت تعرف بالفطرة الإلهية أن بإمكانك أن تكسب أصدقاء جدداً خلال

شهرين بالاهتمام الصادق بالناس أكثر مما تستطيع كسبه من أصدقاء خلال عامين من خلال محاولة جعل الناس يهتمون بك.

ومع هذا فأنت وأنا نعرف أناساً يتخبطون فى الحياة وهوم يحاولون أن يجعلوا الناس يهتمون بهم،

ولا شك أن هذا الأمر عديم الجدوى، فالناس لا يهتمون بك، ولا يهتمون بى، وإنما يهتمون بأنفسهم فى الصباح والظهيرة والليل. وقد أجرت شركة " هواتف نيويورك " دراسة تفصيلية للمحادثات الهاتفية لمعرفة أكثر المكالمات استخداماً، وأعتقد أنك خمنت ما هذه الكلمة، فهى ضمير المتكلم " أنا "، "أنا "، "أنا " ـ حيث استخدمت ٣٩٠٠ مرة فى ٥٠٠ محادثة هاتفية " أنا ". " أنا "، "أنا ".

وعندما ترى صورة جماعية أنت فيها، فعن أى شخص ستبحث أولاً؟

فإذا انصب جهدنا فقط على محاولة جعل الناس يعجبون بنا وجعلهم يهتمون بنا. فلن يكون لد=ى أى منا صديق أمين ومخلص، فالصديق الحقيقى لا يأتى بهذه الطريقة.

وقد جرب نابليون ه ذا. وفى لقائه الأخير مع جوزفين قال: " لقد كنت محظوظاً أكثر من أى شخص على وجه الأرض. ومع هذا ففى هذه الساعة أجد أنك الشخص الوحيد الذى يمكننى الاعتماد عليه فى هذا العالم " بل إن المؤرخين يشكون حتى فى أ،ها كانت جديرة بالاعتماد عليها.

وقد كتب عالم النفس النمساوى الشهير ألفريد أدلر كتاباً بعنوان " ما هو المعنى الحقيقى للحياة؟" وفى هذا الكتاب يقول " إن الشخص الذى لا يهتم بأخيه هو الشخص الذى يواجه أعتى المصاعب فى الحياة، ويؤذى

الآخرين أيما إيذاء، ومن بين مثل هؤلاء الأشخاص تأتى كل حالات الفشل البشرية".

ويمكن أن تقرأ عشرات المجلدات الضخمة فى علم النفس دون أن تقابل تعبيراً ذا مغزى لك، أما تعبير " أدلر " فهو غنى بالمعانى بما يتطلب منى أن أعيده بخط مائل:

" إن الشخص الذى لا يهتم بأخيه هو الشخص الذى يواجه أعتى المصاعب فى الحياة. ويؤذى الآخرين أيما إيذاء. ومن بين مثل هؤلاء تأتى كل حالات الفشل البشرية".

وكنت ذات مرة قد اجتزت دورة فى كتابة القصة القصيرة فى جامعة نيويورك، وخلال هذه الدورة تحدث إلينا محرر إحدى المجلات الكبرى. وقال لنا هذا المحرر أن بمقدوره أن يأخذ أية قصة من القصص المبعثرة على مكتبه كل يوم، وبعد أن يقرأ عدة فقرات يستطيع أن يستشعر ما إذا كان المؤلف يحب الناس أم لا، ويقول: " فإذا لم يحب المؤلف الناس، فلن يحب الناس قصصه".

وأثناء حديثه عن الكتابة القصصية توقف هذا المحرر العنيد مرتين عن الكلام ,واعتذر على أسلوبه الوعظى. وقال " سأخبركم بنفس الأشياء التى سيخبركم بها الواعظ فى دار العبادة. ولكن لتتذكروا أن عليكم أن تهتموا بالناس إذا أردتم أن تكونو كتّاب قصة ناجحين".

فإذا صدق هذا عليكتابة القصة، فبإمكانك أن تكون واثقاً أنه يصدق أيضاً على التعامل مع الناس وجهاً لوجه.

وكنت قد قضيت ليلة فى غرفة لبس هاورد ثيرستون فى آخر مرة ظهر فيها على مسرح برودوى، وثيرستون هو الذى شهد له الجميع أنه

عميد السحرة وعلى مدى أربعين عاما ظل يسافر ثيرستون حول العالم مراراً وتكرارا وهو يبتكر الحيل، ويحير المشاهدين. ويجعل الناس تشهق دهشة. وقد دفع ما يزيد عن ٦٠ مليون شخص رسوم دخول عرضه. وحقق ما يقرب من ٢ مليون دولار من الأرباح.

وقد طلبت من السيد ثيرستون أن يخبرنى عن سر نجاحه، وبالتأكيد لم يكن لتعليمه صلة بهذا، وذلك لأنه هرب من منزله وهو طفل صغير ليصبح متشردا ينتقل من مكان لمكان راكبا قطارات البضائع. وينام على أكوام الحشيش، ويتسول طعامه من باب لباب، وتعلم كيف يقرأ من خلال نظرة على اللافتات الموجودة خارج عربات البضاعة، على طول خط السكك الحديدية.

هل كان لديه معرفة بالسحر أكثر من غيره؟ لا، فقد أخبرنى أن هناك مئات الكتب كتبت عن السحر. وأن هناك العشرات ممن يعرفون ما يعرفه عن السحر، ولكنه كان لديه شيئان لم يكونا لدى غيره، الأول أنه كان لديه القدرة على أن يضع شخصيته عبر المسرح، وقد كان بارعاً فى تنظيم عروض المتعة والترفيه. وكان يعرف الطبيعة البشرية، فكل شىء كان يعفله، كل إشارة. كل تغيير فى طبقة صوته، كل رفع لحاجبيه ـ كان يتدرب عليه بعناية قبل العرض، وكانت تحركاته تحسب بأجزاء من الثانية، ولكن بالإضافة إلى هذا، فقد كان لديه اهتمام حقيقى بالناس، وقد أخبرنى أن العديد من السحرة عادة ما ينظرون إلى المشاهدين. ويقولون لأنفسهم: " حسناً، هاهم مجموعة من المغفلين الأغبياء، ولا شك أننى سأستغفلهم" . ولكن أسلوب ثيرستون كان مختلفاً تماماً، فقد أخبرنى بأنه فى كل مرة يدخل المسرح كان يقول لنفسه " إننى ممتن لأن كل هؤلاء

جاءوا ليشاهدونى، وبهم أستطيع أن أكسب عيشى بشكل أرضاه. وسوف أقدم لهم أحسن ما عندى".

وقد أعلن أنه لم يخط تجاه المسرح دون أن يبدأ بالقول لنفسه مرارا وتكرارا: " إننى أحب جمهورى. إننى أحب جمهورى ". هل هذا غير معقول؟ لك الحق فى أن تفكر فيما شئت. ودورى هو أن أنقل لك ما قيل دون تعليق. وذلك كوصفة استخدمها أحد أشهر السحرة على مر العصور. وكان جورج دايك من نورث وارين. بنسلفانيا قد أجبر على ترك مشروع محطة الخدنة التى كانت لديه.وذلك بعد ثلاثين عاماً بسبب إنشاء طريق سريع على موقع محطته، ولم يمر وقت طويل حتى بدأ جورج يتملكه الملل من أيام التقاعد العقيمة، ولذلك بدأ يشغل وقته بمحاولة عزف الموسيقى على آلة كمان قديمة كانت لديه.، وسرعان ما بدأ يجوب المنطقة لسماع الموسيقى، والتحدث مع العديدمن عازفى الكمان الماهرين، ومن خلال أسلوبه الذى غلب عليه الود والتواضع أصبح مهتماً بشكل عام بمعرفة خلفية واهتمامات كل موسيقى كان يقابله، وبالرغم من أنه لم يكن هو نفسه عازف كمان كبيرا إلا أنه كوَّن صداقات عديدة فى هذا الوسط، وكان يحضر المسابقات، وسرعان ما أصبح معروفاً لعشاق الموسيقى الريفيين فى الجزء الشرقى من أمريكا باسم " العم جورد، عازف الكمان. من ريف كينزوا"، وعندما استمعنا إلى العم جورج كان فى الثانية والسبعين من عمره، وكان يستمتع بكل دقيقة من حياته، وهكذا استطاع العم جورج أن يخلق لنفسه حياة جديدة، وذلك باهتمامه الدائم بالناس فى وقت يعتبر فيه معظم الناس أن سنوات العطاء قد ولت.

كما كان هـذا أيضا هو أحد أسرار الشهرة الواسع لثيودور روزفلت، فحتى خدمه كانوا يحبونه، وقد كتب خادمه الخاص جميز.ى. آموس كتاباً عنه أسماه ثيودور روزفلت، بطل لخادمه الخاص". وفى هذا الكتاب يقص آموس هذه الحادثة التى توضح الكثير: " سألت زوجتى ذات مرة الرئيس عن طائر السمان الأمريكى ولم تكن قد رأته من قبل، فما كان منه إلا أن وصفه لها بالكامل، وبعد ذلك بفترة رن الهاتف فى كوخنا ـ كان آموس وزوجته يعيشان فى كوخ بضيعة روزفلت فى أوبستر باى ـ فردت زوجتى على الهاتف لتجد المتحدث هو السيد روزفلت بنفسه. وقال لها أنه اتصل بها ليخبرها أن هناك طائر سمان خارج نافذتها، وأنها لو نظرت للخارج لرأته وكانت هناك أشياء صغيرة مثل هذه مميزة له جداً. وعندما كان يذهب بالقرب من كوخنا، وبالرغم من أننا نكون بعيدين عن مرمى البصر، فإننا كنا نسمعه يصيح قائلاً: " ووو...آنى" أو " ووو... جيمز!" وقد كانت هـذه مجرد تحية لطيفة منه، وهو يمر بجوارنا.

كيف يمكن لموظف أن يمنع نفسه من حب رجل مثل هذا؟ كيف يمكن لأى شخص أن يتوقف عن حبه؟

وذات يوم زار روزفلت البيت الأبيض فى وقت لم يكن فيه الرئيس تافت وزوجته هناك، وظهر حبه الصادق للبسطاء من فقراء المجتمع من خلال تحيته لكل خدم البيت الأبيض القدامى بالاسم، حتى الخادمات القائمات على غسل الأطباق.

" وعندما رأى أليس خادمة المطبخ ـ كما كتب آرش بات ـ سألها ما إذا كانت لا تزال تصنع خبزة الذرة أم لا، فأخبرته بأنها أحيانا ما تصنعه للخدم، ولكن الرئيس وزوجته لا يأكلانه، فصاح بصوت مرتفع: " إن ذوقهما ردىء، وسوف أخبر الرئيس بذلك عندما أراه".

" فما كان من أليس إلا أن أحضرت له قطعة على طبق، وذهب إلى المكتب وهو يأكلها ويحى البستانيين والعمال وهو يمر بهم "

" وخاطب كل شخص بالضبط كما كان يخاطبه من قبل، وقال له إيك هوفر الذى كان يعمل رئيساً للمرشدين فى البيت الأبيض على مدى أربعين عاماً، والدموع تسيل من عينيه: " إنه اليوم الوحيد الذى شعرنا فيه بالسعادة على مدى العامين السابقين تقريباً، ولا يقبل واحد منا أن يستعيض عنه بمائة دولار".

ونفس هذا الاهتمام بالبسطاء الذين يبدون غير مهمين هو الذى ساعد مكندوب المبيعات إدوارد م، سايكس الأبن من نيوجرسى على الحفاظ على أحد عملائه، يقول هذا المندوب: " منذ عدة أعوام كنت أزور العملاء لبيع منتجات جونيون آند جونسون فى منطقة ماساشو سيتس، وكان من بين العملاء صيدلية فى هنيجهام، وعندما كنت أذهب إلى هذه الصيدلية كنت دائما ما أتحدث مع موظف المرطبات وموظف المبيعات لدقائق قليلة قبل أن أتحدث مع صاحب الصيدلية للحصول على طلب الشراء، وذات يوم صعدت إلى المالك، وطلب منى أن أرحل لأنه لم يعد مهتماً بشراء منتجات جونسون آند جونسون، لأنه كان يشعر أنهم يركزون أنشطتهم على محلات الطعام ومحلات البيع بالتخفيض مما يضر الصيدليات الصغيرة وتركته وانا أجر أذيال الخيبة، وأخذت أتجول بسيارتى حول المدينة لعدة ساعات، وفى النهاية قررت أن أعود وأحاول على الأقل أن أشرح موقف الشركة لمالك الصيدلية، د

وعندما عدت دخلت إلى الصيدلية ,وكالمعتاد، قمت بتحية موظف المرطبات وموظف المبيعات، وعندما صعدت لمالك الصيدلية ابتسم لى

ورحب بعودتى، ثم طلب منى ضعف الطلبية المعتادة، فنظرت إليه مندهشا، وسألته عما حدث منذ زيارتى التى لم يمض عليها سوى ساعات قليلة، فما كان منه إلا أن أشار إلى فتى يعمل فى ركن المرطبات، وقال لى: إنه بعد أن غادرت الصيدلية، جاءه هذا الفتى، وقال: إننى واحد من مندوبى المبيعات القلائل الذين يهتمون بإلقاء التحية عليه وعلى غيره فى الصيدلية، وأخبر صاحب الصيدلية أنه لو كان هناك من يستحق أن يتعامل معه فهو أنا، ووافق صاحب الصيدلية وأصبح من العملاء الدائمين، ولن أنسى أبداً أن من أهم صفات مندوب المبيعات هو الاهتمام الحقيقى بالناس، بل على كل شخص أن يتصف بهذا، وقد اكتشفت من واقع التجربة الشخصية أن المرء بمقدوره أن يكسب اهتماماً ووقتاً وتعاوناً حتى من أكثر الناس انشغالاً ويسعى الجميع إليهم.

فمنذ عدة سنوات عقدت دورة حول كتابة القصة فى معهد بروكلين للفنون والعلوم، وكنا نريد من المؤلفين المميزين والمنشغلين، أمثال: كاثلين نوريس، فانى هيرست، إبدا تاربيل، ألبرت بيسون وغيرهم - أن يأتوا إلى بروكلين، ليقدموا لنا عصارة خبراتهم، ولذلك تعثنا لهم خطابات نخبرهم فيها بأننا نحب عملهم ونهتم كثيراً بالحصول على نصحهم ومعرفة أسرار نجاحهم.

وقام بالتوقيع على كل خطاب ما يقرب من ١٥٠ طالباً، واتفقنا على أن هؤلاء المؤلفين مشغولون للغاية بما لا يمكنهم من إعداد محاضرات، ولذلك وضعنا مع الخطابات قائمة بأسئلة ليجيبوا عليها، وكانت الأسئلة تدور حولهم وحول أساليبهم فى العمل، وقد أعجبوا بهذا، ومن ذا الذى لا يعجبه هذا؟ ولذلك تركوا منازلهم واتجهوا إلى بروكلين ليمدوا لنا يد المساعدة.

وقد استطعت باستخدام نفس هذا الأسلوب أن أقنع ليسلى م. شاو وزير الخزانة فى حكومة روزفلت وجورج، .ويكرشام المحامى العام فى حكومة تافت، ووليام جيننجز بريان، وفرانكلين د. روزفلت والعديد من الأشخاص البارزين ـ أن يأتوا ليتحدثوا مع الطلبة المشتركين فى دوراتى عن: " التحدث العام ".

وكل منا، سواء كنا عمالاً فى مصنع، أو موظفين فى مكتب، أو حتى ملوكاً على عروشنا ـ كلنا يحب الناس الذين يحبوننا، وخذ مثالاً على هذا القيصر الألمانى، فمع نهاية الحرب العالمية الأولى ربما كان هذا الرجل أكثر الرجال على وجه الأرض تعرضاُ للإزدراء بشكل قاس وفى جميع أنحاء العالم، بل إن أمته ثارت ضده عندما سافر إلى هولندا للنجاة بنفسه، وكانت الكراهية ضده شديدة للغاية حتى إن هناك الملايين كانوا يودون لو قطعوه إرباً أو حرقوه على الخازوق، ووسط هذه النيران المتأججة من الغضب كتب طفل صغير رسالة إلى القيصر، وكانت رسالة بسيطة وصادقة تتقد حباً وشفقة. وقال الطفل أنه بغض النظر عن وجهة نظر الآخرينت، فإنه سوف يظل يحب ويلهلم كإمبراطور له، وتأثر القيصر كثيراُ بهذا الخطاب، ودعا الطفل ليأتيه حتى يراه، وجاء الطفل ومعه أمه، والتى تزوجها القيصر، ولم يكن الطفل بحاجدة لقراءة كتاب عن كيفية كسب الأصدقاء والتأثير، فقد كان يعرف هذا بشكل فطرى. فإذا كنت تريد أن تكسب أصدقاء، فتعال نبذل الجهد من أجل أن نفعل أشياء للآخرين ـ أشياء تتطلب وقتاً وجهدا وإيثارا ومراعاة لمشاعر الآخرين، وعندما كان الدوق ويندسور أميراً لويلز، كان مقرراً له أن يقوم بجولة فى أمريكا الجنوبية، وقبل أن يبدأ جولته قضى شهوراً يدرس الإسبانية حتى يمكنه أن يلقى كلمات عامة بلغة البلد التى سيزورها، وقد أحبه سكان هذه البلاد من أجل هذا.

منذ عدة أعوام عمدت إلأى محاولة معرفة أعياد ميلاد أصدقائى، كيف؟ بالرغم من أننى لا أؤمن بتاتاً بعلم التنجيم، فإننى كنت أبدأ بسؤال صديقى عمّا إذا كان يؤمن بأن تاريخ ميلاد اشخص مرتبط بشخصيته وميوله أم لا، ثم أطلب منه بعد ذلك أن يخبرنى بيوم وشهر ميلاده فإذا قال لى الرابع من نوفمبر أظل أكررها. وبمجرد أن يرحل أقوم بتسجيل التاريخ والأسم، وبعد ذلك أقوم بنقل هذا فى كراسة أعياد الميلاد. ومع بداية كل عام أقم بتنظيم مواعيد أعياد الميلاد فى كراسة التقويم بحيث أعرفها بشكل أوتوماتيكى.وعندا يحل أحد أعياد الميلاد كنت أرسل بخطاب أو بتلغراف، وكان لهذا وقع شديد. بحيث إننى كنت دائما الشخص الوحيد على الأرض الذى تذكر هذا.

فإذا كنا نريد أن نكسب أصدقاء. فلنحيى الناس بحرارة وحماسة، وعندما يحادثك شخص على الهاتف استغل هذه الحقيقة النفسية وقل " مرحباً" بنغمة توضح سعادتك الكبيرة باتصاله. وتقوم العديد من الشركات بتدريب عمال الهاتف على تحية جميع المتصلين بطبقة صوت تعكس مدى الاهتماتم والتحمس، وبذلك يشعر المتصلين باهتمام الشركة بهم، ولنتذكر هذا عندما ترد على الهاتف المرة القادمة، وإظهار اهتمام صادق بالآخرين لا يجعلك فقط تكسب أصدقاء لك. بل إنه ربما ولّد لدى العميل ولاءً لشركتك، وفى عدد من منشورات بنك أمريكا الشمالية القومى فى نيويورك تم نشر خطاب من إحدى المودعات، وتدعى مادلين روزديل:

" أود أن أخبركم بتقدير الكبير لموظفيكم، فجميعهم يتمتعون بالكياسة والأدب فى المعاملة والرغبة فى مساعدةى الآخرين، ويا لها من سعادة أن يقوم الصراف بتحيتك بشكل لطيف بعد طول انتظار فى طابور طويل".

" فى العام الماضى رقدت أمى فى المستشفى لمدة خمسة أشهر وكثيراً ما كنت أذهب إلى مارى بيتروسيلو الصرافة. وكانت تبدى اهتماماً بوالدتى وتسأل عن مدى تحسن صحتها".

هل هناك أى شك فى أن السيدة روزيل سوف تستمر فى التعامل مع هذا البنك؟

وذات مرة كُلف تشارلز ر. ولترز الذى يعمل بأحد البنوك الكبرى فى نيويورك بأن يعد تقريراً سرياً عن إحدى الشركات. ولم يكن يعرف إلا شخصاً واحداً لديه المعلومات التى كان يحتاجها بشكل عاجل، وبينما كان هناك شخص ما يأخذ السيد ولترز إلى داخل مكتب رئيس الشركة ـ مدت سيدة شابة رأسها عبر أحد الأبواب، وقالت للرئيس أنها لم تجد له أى طوابع اليوم،

وأوضح الرئيس للسيد ولترز هسذا قائلاً: " إننى أقوم بجمع الطوابع لابنى البالغ من العمر أثنى عشر عاماً".

صرح السيد ولترز بمهمته، وبدأ فى طرح الأسئلة، وعمد المدير إلى الغموض والتعميم وعدم الوضوح، ولم يكن يريد أن يتحدث. ووضح أنه ليس هناك شىء يمكن أ، يقنعه بالحديث. وهكذا كانت المقابلة قصيرة وجافة.

يقول السيد ولترز وهو يقص ما جرى لمجموعته فى الدورة " بصراحة، لم أعرف ماذا أفعل؟ ثم تذكرت ما قالته له سكرتيرته ـ طوابع.. ابن فى الثانية عشرة.. وتذكرتا أيضاً أن إدارة اشؤون الخارجية فى البنك تقوم بجمع الطوابع ـ الطوابع التى تنزع من الخطابات التى تتدفق من جميع القارات وغسلتها البحار السبعة.

" وفى ظهيرة اليوم التالى اتصلت بهذا الرجل. وقلت له: إن لدىّ طوابع لابنه. ثل استقبلنى بحماسة؟ نعم. بالطبع. فإنه ما كان ليصافحنى بحماسة أكثر من هذه لو كان يخوض انتخابات الكونجرس، وظهرت الابتسامات على وجهه، وحسن النية، وظل يقول وهو يتحسس الطوابع: " إن ابنى جورج سوف يحب هذا الطابع، انظر إلى هذا.. إنه كنز".

وقضينا نصف ساعة نتحدث عن الطوابع وننظر إلى صورة لابنه وبعد ذلك قضى معى ما يزيد عن ساعة مكن وقته يعطينى المعلومات التى كنت أريدها، حتى دون أن أطلب منه ذلك، وأخبرنى بكل ما كان يعرفه، ثم استدعى مرؤوسيه وأخذ يسألهم، واتصل ببعض زملاءه، وحملنى بالحقائق والأرقام والتقارير والمراسلات، وبلغة الصحافة.. لقد كان هذا سبقاً لى.

وإليك مثالاً آخر:

حاول س. م نافل ـ الابن ـ من فيلادلفيا على مدى عدة أعوام أن يبيع وقوداً لإحدى المؤسسات الكبرى التى تمتلك سلسلة من المتاجر، ولكن هذه الشركة ظلت تشترى وقودها متعهد خارجى وتقوم بتفريغه تماما بعد باب مكتب تافل. وذات ليلة ألقى السيد نافل كلمة أمام أحد فصولى وأخذ يصب نار غضبه على سلاسل المتاجر واصماً إياها بأنها لعنة على الأمة.

ومع هذا، فقد ظل يتساءل: لماذا لم يستطع أن يبيع لهم؟.

واقترحت عليه أ، يجرب طرقاً أخرى، وباختصار إليك ما حدث.

قمنا بعقد مناظرة بين أعضاء الدورة التدريبية عما إذا كان انتشار سلاسل المتاجر قد أضر البلاد أكثر مما نفعها.

وباقتراح منى تولى نافل جانب الدفع عن سلاسل المتاجر، ثم ذهب مباشرة لمدير إحدى المؤسسات التى تمتلك سلسلة من المتاجر ممن كان يحتقرهم. وقال له: " إننى لست هنا لأحاول أن أبيع لك فقد جئت إليك لتسدى لى معروفاً"، ثم أخبره عن المناظرة. وقال: " لقد جئت إليك طالباً المساعدة، لأننى لا أستطيع التفكير فى أحد غيرك يمكنه أن يوافينى بالمعلومات التى أريدها.، وأنا متشوق لكسب هذه المناظرة، وسأقدر لك أية مساعدة ستقدمها لى".

وإليك بقية القصة كما قالها السيد نافل:

لقد طلبت من ها الرجل ا، يعطينى دقيقة واحدة فقط من وقته. وما كان ليوافق على مقابلتى لو لم أقل له هذا. وبعد أن سذكرت له الموضوع أجلسنى على كرسى وأخذ يتحدث معى لمدة ساعة و٤٧ دقيقة بالضبط، ثم اتصل بمد=ير آخر كان قد ألف كتابا عى سلاسل المتاجر، وكتب إلى الجمعية القومية لسلاسل المتاجر وحصل لى على مناظرة أجريت عن هذا الموضوع، وكان يشعر أن هذه السلاسل تقدم خدمة حقيقية للبشرية، وأنه فخور بما يقدمه لمئات المجتمعات، وكانت عيناه تلمعان وهو يتحدث. ولابد أن أعترف أنه أرشدنى إلى أشياء لم أحلم بها من قبل. كما أنه غيّر موقفى العقلى تماماً.

وبينما كنت خارجاً من عنده مشى معى إلى الباب. ووضع يده حول كتفى، وتمنى لى التوفيق فى مناظرتى. وطلب منى أن أزوره لأعلمه بما فعلت فى المناظرة وكانت آخر كلماته: " من فضلك تعال لزيارتى فى وقت لاحق من الربيع. لأننى أود أن أوقع معك طلبية للوقود".

وقد كان هذا معجزة بالنسبة لى. فها هو يعرض علّى أن يشترى منى الوقود حتى دون أن أطلب منه. فقد أحرزت تقدماً فى ساعتين من خلال

الاهتمام الصادق به أكثر مما كنت سأفعله لو فى عشر سنوات من محاولة جعله يهتم بى وبمنتجى".

إنك لم تكشف حقيقة جديدة يا سيد نافل. فمنذ زمن بعيد، وقبل الميلاد بمائة عام، قال الشاعر الرومانى القديم والمشهور يوبليلياس سيرس: " إننا إنما نهتم بغيرنا حينما يهتم بنا".

وينبغى أن يكون ما نظهره من اهتمام صادقاً مثله مثل أى مبدأ من مبادئ العلاقات الإنسانية، وينبغى أن يثمر هذا لاهتمام الصادق ليس فقط للشخص الذى يظهر الاهتمام بل أيضاً للشخص الذى يتلقى هذا الاهتمام، فهى عملة ذات وجهين، وكلا الطرفين يستفيدان.

وهذا مارتين جينسبرج، والذى تلقى دورتنا التدريبية فى لوس آيلاند، نيويورك - يحكى أ، الاهتمام الخاص الذى أولته له إحدى الممرضات كان له أثر كبير على حياته. " لقد كان يوم العيد، وكنت وقتها فى العاشرة من عمرى، وكنت فى عنبر المعونة بأحد المستشفيات المركزية، حيث كان مقرراً لى أن أجرى عملية كبرى فى جراحة العظام. وكنت أعلم أنه ليس بإمكانى إلا أن أتطلع إلى شهور من الحجز والنقاهة والألم. وكان أبى مستاً وكنت أعيش مع أمى فى شقة صغيرة. وكنا نتلقى المعونة الحكومية لفقرنا. ولم تستطع أم ى زيارتى فى ذلك الوقت.

" ومع مرور ساعات هذا اليوم بدأ يسيطر علىّ شعور بالوحدة واليأس والخوف، فقد كنت أعلم أن أمى فى المنزل وحدها. وقد استبد قلقها على. ليس لى أحد ليكون معى، ليس لى أحد يأكل معى. بل وليس معى ما يكفى من المال لشراء عشاء العيد.

وبدأت الجموع تنهمر من عينى. فدفنت رأسى تحت الوسادة وسحبت الأغطية فوق الوسادة، وأخذت أبكى دون أن أصدر صوتاً. ولكنه كان بكاء مراً للغاية حتى إن جسمى كاد يعتصره الألم.

وسمعتنى طالبة تمريض شابة وأنا أشهق. فجاءت نحوى وأزالت الأغطية عن وجهى.وبدأت تمسح دموعى، وأخذت تخبرنى بمدى ما تشعر به من وحدة لاضطرارها للعمل فى هذا اليوم. وعدم وجودها مع أسرتها. ثم سألتنى ما إذا كنت أريد أن أتناول العشاء معها. ثم أحضرت وجبتين من الطعام: شرائح ديك رومى وبطاطس مهروسة، وصلصة. وآيس كريم للتحلية. وأخذت تتحدث معى وتهدئ من مخاوفى، وبالرغم من أنه كان مقرراً له أن تغادر الساعة الرابعة بعد الظهر فإنها متدت وقتها حتى الحادية عشرة مساءً تقريباً، وأخذت تلعب معى وتتحدث إلى ومكثت بجوارى إلى أن نمت فى النهاية.

ومنذ أن كنت فى العاشرة مرت بى عدة أعياد ولكن لم يمر أى عيد منها دون أن أذكر فيه ذلك العيد بعينه حيث مشاعر الإحباط والخوف والوحدة. ثم الدفء، والعطف من قبل هذه الممرضة الغريبة، والتى جعلتنى بشكل أو آخر أتحمل هذه المرارة".

فإذا كنت تريد من الغير أن يحبك. وإذا كنت تريد أن تنشئ صداقة حقيقية. وإذا كنت تريد أن تساعد غيرك وفى نفس الوقت تساعد نفسك. ضع هذا المبدأ فى ذهنك دائماً:

" اهتم اهتماماً صادقاً بالآخرين!

الفنون الأساسية فى معاملة الناس:

إذا إردت جمع العسل.. لا تركل الخلية:

بعد أسابيع من البحث شهدت مدينة نيويورك فى السابع من شهر مايو ١٩٣١مطاردة عنيفة ومثيرة مع قاتل مسلح بمسدسين ـ أصبح

المجرم فى موقف حرج بعد أن وقع فى الفخ فى شقة حبيبته فى شارع ويست آند.

ضرب مائة وخمسون رجل شرطة ومبر سرى حصارا على سطح الشقة وفتحوا فجوات فى سطحها. وحاولوا إجباره على الخروج بكل اسبل ـ بالغاز المسيل للدموع ببنادقهم سريعة الطلقات.

ورغم مرور أكثر من ساعة على تبادل إطلاق الرصاص من مسدس كرولى وطقطقات المدافع الرشاشة لرجال الشرطة إل أن كرولى بقى جالسا على مقعده الوثير لم يخف..لم يرتعب.. ولم يهرب.

وشاهد معركة تبادل إطلاف النار عشر آلاف شخص وهم فى حالة فزع وعندما تم إلقاء القبض على كرولى أعلن مالرونى مفتش الشرطة قائلا: " إن هذا المجرم كان من أخطر المجرمين الذين تمت مواجهتهم فى تاريخ نيونيورك ولنتساءل كيف كان كرولى ينظر إلى نفسه؟

فإنه أثناء قيام الشرطة بإطلاق الرصاص على شقته، كتب خطابا بعنوان إليمن يهمه الأمر والدم يتدفق من جراحه تاركا أثرا قرمزيا على الورق.

تحت معطفى يوجد قلب مرهق. لكنه قلب طيب، قلب لا يلحق الأذى بأحد".

كرولى، قبل هذا بوقت قصير كان فى حفل تقبيل قى الطريق إلى لونج أيلاند، وفجأة سار رجل شرطة إلى السيارة الرابعة وقال:

" دعنى أرى رخصة قيادتك".

سحب كرولى مسدسه دون ان ينطق بكلمة وأمطر رجل الشرطة بسيل من النيران، وعندما سقط الضابط وهو يحتضر قفز كرولى من السيارة

وانتزع مسدس الضابط وأطلق رصاصة أخرى على الجثة المطروحة أرضا، كان ذلك هو القاتل الذى قال " تحت معطفى قلب طيب لا يلحق الأذى بأحد".

كان كرولى محكوما عليه بالإعدام بالكرسى الكهربائى، وعندما وصل إلى مكان التنفيذ فى سنج سنج، هل قال هذا هو جزاء قتل الناس؟ لا. وإنما قال " هذا ما لقيته لآجل الدفاع عن نفسى".

لم يلم كرولى نفسه. ونتساءل هل ذلك موقف غير عادى بين المجرمين؟ هل تظن ذلك استمتع جيدا إلى هذا " أمضيت أفضل سنوات حياتى أمنح السرور للناس وأساعدهم على أن يستمتعون بوقت طيب لكن ما حصلتعليه هو الإساءة وأن اصبح مطاردا من قبل الشرطة.

كان ذلك كلام آل كابونى نعم عدو شعب أمريكا الأول سابقا، زعيم العصابة المنحوس الذى ألحق بشيكاغو الضرر الفادح.

آل كابونى لم يدن نفسه فقد أعتبر نفسه منقذا للشعب ولكن لم يعرف قدره أحد لأن الناس أساءوا فهمه.

حتى دانى دتس أسوأ الغادرين فى نيو نيورك والذى سقط تحت رصاص الأشقياء أمثاله صرح فى لقاء صحفى " أنا صديق الشعب وحبيبه.. وقد صدق نفسه أنه كذلك.

المجرمون فى سنج سنج، هؤلاء الأشرار إنهم بشر مثلى ومثلك وهم يسيرون سلزكهم بسرقة خزانة بعد تحطيمها أو سرعة ضغطهم على زناد كسدساتهم بأسباب واهية أوقد تكن منطقية لكنهم وضحوا بإصرار بأنه لا ينبغى أن يسجنوا إطلاقا.

حتى الراحل جون واناميكر إعترف قائلا:

" تعلمت منذ ثلاثين عاما مضت أنه من الحماقة أن أوبخ لأنى استطعت التغلب على الكثير من المتاعب تغلبت علنها بذصكائى حقيقة أقولها أن الله لم يوزع هبة الذكاء بين الناس بالتساوى".

وهنا تحتم على أن أبقى ثلث من الزمان كى أدرك حقيقة أن بسعة وتسعين فى المائة من الناس لا ينتقد أحدهم نفسه إطلاقا مهما كان مخطئاً.

لا جدوى من الانتقاد الذى يضع الإنسان فى موضع المدافع عن نفسه لتبرير أفعاله ولأن الانتقاد يجرح كبريائه ويؤذى إحساسه.

فى الجيش الألمانى مثلا لايدع الجندى يقدم شكواه مباشرة إذا حدث شئ بل عليه التروى حتى يهدأ وهو إن قدم شكواه مباشرة تتم معاقبته.

دعونا نستعر إحدى الحقائق الشهيرة:

عندما خرج تيودور روزفلت من البيت الأبيض فى سنة ١٩٠٨، نصب تافت رئيسا، ثم ذهب إلى أفريقيا لاصطياد الأسود، وعندما عاد روزفلت انطلق وشجب ما فعله تافت بسبب مقامته التجديد وحاول ضمانا الترشيح لمدة رئاسية ثالثة لنفيه، فكون حزب بول موز وحجم الحزب الجمهورى الأمريكى، وفى الانتخاب التالى فياز وليام هارد تافت والحزب الجمهورى بمقعدين فقط عن ولايبى همافيرمونت، وأوتاه، وكانت هذه أسوأ هزيمة عرقها الحزب الجمهورى على الإطلاق.

وبصراحة إن كل الانتقادات التى وجهها روزفلت لم تقنع تافت بخطئه بل جعلته يجادل أفعاله والدمموع فى عينيه ليقول " لا أدرى كيف كان يمكن أن أفعل خيرا مما قمت به "

ولنأخذ فضيحة بيتوت دوم للبترول التى جعلت الصحف ساخطة لسنوات عدة وهزت الأمة.. هل قلت الفضيحة؟ ها هى حقائقها:

عندما عهد إلى وزير الداخلية فى وزارة هاردنج السيد ألبرت قول بالتعاقد بشأن الاحتياطات البترولية الحكومية فى إلك هيل تيبوت والتى خصصت لاستخدام البحرية المستقبلى.

لقد سلم الوزير عقدا سخيا وبدون عروض تنافيبة إلى صديقه إدوارد إل دونى مقابل قرضا قيمته مائة مليون دولار.

وأمر الوزير جنود البحرية الأمريكية فى المنطقة بإبعاد المنافسين عن آبارهم فهرع هؤلاء للمحكمة وكشفوا الغطاء عن هذه الفضيحة.

أتعلم أن هذه الفضيحة هذذت بدمار الحزب الجمهورى ووضعت ألبرت فول قضبان السجن بعد أن أدين وسيق إلى المذبح وتم صلبه.

هربرت هوفر بعد سنةات وفى خطاب عام أوضح إلى أن موت الرئيس هاردنج كان سببه القلق الذهنى الذى سببته خيانة صديقه فول.

مدام فول من جانبها بكت وأخذت بضرب وجهها وتصرخ " ماذا؟ إن زوجى فول لم يخن أحد مطلقا وإنه لو ملئ هذا المنزل بالذهب لم يكن ليغرى زوجى بارتكاب مثل هذا الخطأ..هو نفسه الذى تمت خيانته "

دعنا ندرك أن الشخص الذى ننتقده ربما يبرر أفعاله وربما يديننا بالمقابل مثل تافت الذى يقول:

" لا أجرى كيف كان يمكننى أن أفعل خيرا ما قمت به ".إبراهام لمكولوم راقد يحتضر فى غرفة نوم. فى منزل متواضع أمام الشارع الذى يقع فيه مسرح فورد خيث أطلق عليه بوث الرصاص فى صباح يوم السبت الخامس عشر من إبريل عام ١٨٦٥.

قال وزير الحبية ستانتون ولنكولن مدد على السرير" هنا يرقد أفضل قائد للرجال عرفه العالم".

لقد درست حياة لنكولن عشر سنوات بإسهاب وكرست ثلاث سنوات لكتابة وإعادة كتابة - عن شخصية لنكولن وخرجت بكتاب بعنوان " لنكولن الذى لا يعرفه الناس"

لقد كان لنكولن يكتب خطابات وأشعارا تسخر من الناس ويلقى بها فى الطريق كى يعثر الناس على تلك الخطابات أحثت تلك الخطابات آثار الحنق لمدة طويلة، وختى بعد أن أصبح لنكولن محاميا فى سبرنج فيلد هاجم خصومه فى الصحف.

لمكولن بعد أن أصبح محاميا فى سبرنج فيلد. ألينوى، هاجم خصومه فى الصحف وقد سخر فى خريف عام ١٨٤٢ من سياسى إيرلندى ميال إلى العراك، يدعى جيمى شليدرز، هجاه لينكولن. من خلال خطاب تم نشره فى صحيفة سبرنج فيلد ضجت المدينة بالضحك واكتشف شيلدز أن الذى كتب الخطاب هو لنكولن. فقفز على حصانه وامطلق إلى لنكولن وتحداه فى متارزة، لم يكن لنكولن يريدها عارض المبارزة ولكنه لم يستطع الفرار منها حتى لا يلوث سمعته إختار المبارزة بالأسلحة، حيث أن لديه ذراعين طويلتين وقد تلقى دروسا فى المباوزة وفى اليوم المحدد. استعدوا للقتال حتى الموت وفى الدقيقة الأخية قرر المؤيدون من الطرفين مقاطعة المباراة، وأقفوا المبارزة.

كان هذا الحدث فارقا فى حياة لنكولن، فقد علمته هذه التربة درسا لا يقنمممممدر بثمن فى فن التعامل مع الناس.

أثناء الحرب الأهلية نصب لنكولن جنرالاً جديدا على جيش بوتوماك، كان كل من الجنرالات السابقين لهذا: ماكليلان، بوب، بيرنسايد، هوكو، ميد

- أخطأوا خطأً فاحشاً مما جعل نصف الأمة بدين هؤلاء بوحشية بسبب نقص كفاءتهم، أما لنكولن، فقد أقام سلاما مع نفسه ومع الآخرين.

وكان يقول " لاتدينوا كى لا تدانوا ".

وعندما كثر الكلام بصورة جافة عن الجنوبيين أجاب لنكولن " لا تنتقدوهم فهم كانوا تحت ظروف قد تقع مثلهم تحت ظروف مماثلة " وهاك مثالا :

عندما كانت معركة جتسبرج فى أيامه الثلاثة الأولى من شهر يولو عام ١٨٩٣ وأثناء ليل اليوم الرابع بدأ (لى) فى التقهقر جنوبا بينما غرقت العاصمة فى المطر ووصل بوتوماك مع جيشه المهزوم، وجد امامه نهراً مرتفعا لا يمكن عبوره وجيش الاتحاد المنتصر حلفه وقع لى فى فخ لم يستطيع الإفلات منه، إنتهز لنكولن الفرصة الذهبية وأمر ميد ألا يستدعى مجلس الحرب بل يباغت (لى) فورا وتنتهى الحرب.

وطلب إضافة للتلغراف الذى بعثه إلى ميد إرسال رسولا يطلب منه العمل فورا لكن ميد لم ينفذ أوامر لنكولن فاستدعى مجلس ا لحرب ورفض رفضا قا طعا مهاجمة لى.

وانحسر الماء فى النهاية وهرب مع قواته تجاه بوتوماك، ثار لنكولن غاضبا فى ابنه روبرت قائلا: " ياإلهى ماذا يعنى هذا؟ كانوا فى متناول يدنا. كان لابد أن يكونوا فى قبضتنا. آه لو كنت هناك لألهبته بالسوط بنفسى" وعندما جلس لنكولن كان مستاء وكتب إلى ميد هذا الخطاب:

عزيزى الجنرال:

لا أظن أنك بقدر جسامة هروب لى,كان فى متناول يدنا ولو أطبقنا عليه لانتهت الحرب، ولأضيف ذلك إلى نجاحاتنا الأخيرة ولكن استمرت

الحرب إلى أجل غير مسمى إن لم يكن بمقدورك مهاجمة لى يوم الاثنين الماضى، فكيف تستطيع فعل ذلك فى جنوب النهر، لا أتوقع منك الآن الكثير فقد كان بوسعك أن تناله بأقل من ثلثى القوة التى كانت بحوزتك فرصتك فى النجاح أضعتها، أنا حزين جدا من أجلك"

ميد لم ير الخطاب لأن لنكولن لم يرسله لقد وجد الخطاب بين أوراق لنكولن بعد موته.

لقد قال لنكولن لنفسه وهو يدس الخطاب بين أوراقه " لو أرسلت هذا الخطاب لاستراحت مشاعرى لكنه سيجعل ميد يبرر أفعاله وربما أداننى وسوف يثير فى مشاعر قاسية ما تجعلنى تلك المشاعر أحس بعدم صلاحيته كقائد وربما أضطر لإجباره على الإستقالة من الجيش.

يقول روزفلت: إننى كرئيس دولة عندما تواجهنى مشكلة معقدة أنظر إلى الخف إلى لوحة ضخمة للنكولن مفلقة على مكتبى فى البيت الأبيض وأسأل ماذا كان لنكولن يفعل لو كان مكانى؟ كيف كان سيحل هذه المشكلة؟

قال كونفيشيوس: لاتشك من الثلج الذى على سطح جارك.وعتبة بابك مسدودة بالثلج.

عندما كنت شابا وأرت أن أترك إثرا فى الناس، كتبت بحمق خطابا إلى ريتشارد هاردنج كأديب ضخم فى أمريكا، كنت أعد مقالا عن المؤلفين وسألت ديفيز عن طريقته فى العمل، ولما كنت مشغولا بأن أترك انطباعا لدى ديفيز أنهيت ملحوظتى القصيرة بالكلمات " نستكتب ولا تقرأ " .

لم يتضايق ديفيز إنه ببساطة إعاده إلى مع ملحوظة أسفله تقول " سلوكك السيئ لم يكن إلا نتيجة لأخلاقك السيئة" .

أقولها بصراحة أنى أخطأت ولكنى تضايقت جدا لدرجة أننى عنندما قرأت عن موت ريتشارد هاردنج ديفيز بعد عشر سنوات كانت الإساءة راسخة فى ذهنى وأنا خجل من اعترافى.

تذكر وأنت تتعامل مع الناس أنك لا تتعامل مع مخلوقات منطقية، بل مع مخلوقات عاطفية، مخلوقات ممتلئة بالشر والكبرياء والغرور والإمتقاد شرارة رتما سببت انفجارا فى مخزن البارود.

توماس هاردى واحد من أعظم الروائيين الذين أثروا فى الأدب الإنجليزى، الإنتقاد الحاد هو الذى جعله يهجر الرواية إلى الأبد، وهو الذى ساق توماس تشاترتون ـ الشاعر البريطانى ـ إلى الإنتحار.

بنيامين فرانكلين، عديم الفطنة والكياسة فى شبابه، صار دبلوماسيا وبارعا فى معاملة الناس وتم تتويجه سفيرا لأمريكا لدى فرنسا، أتعرف ما سر نجاحه؟

قال " لم أتكلم عن أحد بسوء، سأذكر خير ما أعرفه عن الناس".

أى أسحمق يمكن أن ينتقد ويدين ويشتكى، ومعظمهم يفعلون. ليكن المرء متفهما ومتسامحا، قال كارليل " الرجل العظيم تظهر عظمته عن طريق معاملته لمن هم أقل منه"

بدلا من إدانة الناس دعنا نحاول أن نفهمهم هذا مفيد جدا خيرا من الإنتقاد وبالتالى فإنه يولد العاطفة والحب والتسامح.

" كى تفهم الجميع سامح الكل".

وكما قال الدكتور جونسون " الله ذاته ياسيدى لا يحاكم الإنسان إلا بعد موته فلماذا نحاكمه نحن فى حياته؟ ".

السر الكبير للتعامل مع الناس:

هناك طريقة واحدة تجبر أى شخص على أن يفعل أى شئ تريده طجبعا هذه الطريقة ليست هى بتصويب المسدس إلى صدره أو بتهديده بإطلاق الرصاص عليه. وإن كان طفلا فتستطيع أن تجعله يفعل ما تريده بالتهديد أو الضرب وكل هذه الطرق لها مضاعفات ومردودات غير مرغوب فيها..

هاهو دكتور فيينا الشهير سيجموند فرويد أعظم الأطباء النفسيين فى القرن العشرين يقول " إن كل شيئ تفعله ينحدر من دافعين " الدافع الجنسى والرغبة فى العظمة أما البروفيسور الأمريكى جون ديوى فقد قال بصورة مختلفة " إن أعمق دافع فى طبيعة الإنسان هو الرغبة فى أن سكون مهما "

أنت عزيزى القارئ ماذا تريد؟

إن كل إنسان طبيعى يطمح بتلهف إلى:

١ ـ الصحة وحفظ الحياة

٢ ـ الغذاء

٣ ـ النوم

٤ ـ المال والأشياء التى يشتريها.

٥ ـ الحياة المستقبلية.

٦ ـ الإكتفاء الجنسى.

٧ ـ رفاهية أطفالنا.

٨ ـ الشعور بالأهمية.

لنكولن يقول فى أحد خطاباته: " إن كل واحد منا يحب الثناء" أما وليام جيمس فقد قال " إن أعمق مبدأ فى طبيعة الإنسان هو اللهفة فى أن يتم تقديره".. إن الرغبة فى الشعور بالأهمية هى الاختلافات الهامة بين الإنسان والحيوان.

عندما كنت صبيا أعمل فى مزرعة فى ميسورى كان والدى يربى أحد الخنازير الأمريكية الحمراء وسلالات الماشية بيضاء الوجه وكناقد اعتدنا عرض خنازيرنا وماشيتنا فى المهرجانات. فزنا بالجوائز الأولى عشرات المرات قام والدى بتثبيت شرائط زرقاء على لوح من الموصلين الطويل، يمسك بطرفه وأمسكت أنا بالطرف الآخر.

لم تهتم الخنازير بالشرائط التى فازت بها، ولكن والدى كان يهتم بها. إن تلك الجوائز أعطته شعورا بالأهمية.

هاهو كاتب البقال غير المنظم والفقير الذى درس بعض كتب القانون التى عثر عليها فى قاع برميل النفايات. هل عرفته؟ إنه إبراهام لنكولن!!

يقول " إزبى مالرونى، مفتش شرطة سابق فى نيونيورك، "المجرم الشاب العادى اليوم مليئ بالشعور بالأهمية وأول طلب له بعد القبض عليه هو تلك السوابق البشعة التى جعلت منه بطلا، التنبؤ غير المسبحب لأخذ " الضربة الساخنة " من الكرسى الكهربائى يبدو بعيدا، طالما يمكنه التأمل فى الأشخاص الذين يشبهون فى صور باب روث، أينشتاين، ليندبرج، توسكانينى، أو روزفلت".

لو أخبرتنى كيف تشعر بأهميتك سأخبرك ماذا تكون أنت ذلك يحدد صفتك؟

إن جون دى وكفلر مثلا حصل على الأهمية عندما أنفق ماله لإقامة مستشفى حديث فى بكين بالصين للعناية بملايين الفقراء الذين لم يرهم

ولم يروه، كنا أن ديللنجر حصل على شعوره بالأهمية كونه قاطع طريق وقاتل ولص بنوك وكان فخورا عندما كان رجال الشرطة يطاردونه وقال: " أنا ديللنجر ".

نعم كان فخورا كونه عدو الشعب وهو القاتل " لن ألحق بكم الأذى، ولكنى أنا ديللنجر ".

الفرق بين روكفلر وديللنجر هو كيفية حصول كل منهما على الشعور بالأهمية حتى جورج واشنطن كان يحب أن ينادى بـ" أجميرال المحيط ونائب ملك الهند " حتى كاترين العظيمة رفضت فتح الخطابات التى لن تعنون بـ (صاحبة الجلالة الملكة) وصفحات التاريخ تذكر كيف انقضت مسز لنكولن - فى البيت الأبيض - على مسز جرانت وصاحت بها " كيف تجرأين على الجلوس فى حضرتى دون أن أدعوك للجلوس؟".

الكثير من المرضى ممن يعانون من أمراض عقلية فى مستشفيات الولايات المتحدة يشكلون نسبة أكبر من كل الأمراض مجتمعة. إذاكنت فوق الخامسة عشر من عمرك وكنت تسكن بولاية نيويورك ربما تكون نزيل إحدى المصحات العقلية بنسبة واحد إلى عشرين وتمضى سبع سنوات على الأقل من حياتك هناك.

ما هو سبب الجنون؟

حقيقة أن نصف الأمراض العقلية يمكن تحديد أسبابها كالإصابة بالزهرى الذى يدمر خلايا المخ والاضطرابات المخية بسبب الكحول والجروح.

إذن لماذا يصاب هؤلاء الناس بالجنون؟

طرحت هذا السؤال على مدير إحدى أهم مستشفياتنا للأمرا العقلية، وهو طبيب حائز على أسمة الإمبياز والجوائز التى نالها لبراعته فى مهنته، أخبرنى هذا الرجل صراحة أنه ر يعرف سببا لإصابة الناس بالجنون، ولكنه قال " إن كثيرا من الناس الذين يصابون بالجنون يجدون فيه الشعور بالأهمية التى حرموا منها فى عالم الحقيقة، ثم حكى لى هذه القصة:

" لدى ألآن مريضة، كان زواجها كارثة، تطلعت للحب والأطفال والمكانة الإجتماعية، إلا أن الحياة نسفت كل آمالها، وزجها لم يحبها، رفض حتى تناول الطعام معها، وأجبرها على أن تقدم له وجباته فى غرفته بالطابق العلوى، لم يكن لها أطفال ولا مكانة إجتماعية، أصيبت بالجنون، وفى مخيلتها أنه طلقت زوجها واستردت اسمها كنا كان قبل الزواج، وتعتقد ألان أنها تزوجت من أرستقراطى إنجليزى، وتصر على مناجاتها ليدى سميث، أما بالنسبة للأطفال، فإنها تتخيل أن لها طفلا جديدا تحصل عليه كل ليلة، كل مرة أزورها تقول: دكتور ,كانلدى مولود الليلة الماضية " .

يقول الطبيب: لو استطعت أن أبسط يدى وأشفيه من جنونها ما فعلت ذلك لأنه أكثر سعادة وهى فى حالة الجنون " .

إذا كان بعض الناس متعطشين للشعور بالأهمية لدرجة أنهم يصابون بالجنون للحصول عليها، فتخيل المعجزات التى يمكننا تحقيقها عن طريق إعطاء الناس حاجتهم من هذا الشعور.

■ ■ ■

